



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... กองคลัง.....
ที่.....สฎ 54002 /วันที่ 20 กันยายน 2563.....
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

ตามที่คลังได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อกองคลัง ที่มาติดต่อขอใช้บริการในการเสียภาษีต่างๆ ได้แก่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ เรื่องอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลลัพท์ และดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่อง ของการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น กองคลัง เทศบาลตำบลเวียงสระ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

โดยประชาชนผู้มาใช้บริการกับหน่วยงานกองคลัง มีจำนวนทั้งสิ้น 160 ราย สรุปผลการประเมิน

ดังนี้

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.62
- พอใจมาก ร้อยละ 44.99
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 4.37
- พอใจน้อย ร้อยละ 3.00
- *****ระดับความพอใจมากที่สุด และพอใจมาก รวมกันอยู่ในระดับ 92.61

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ควรมีทีวีเพื่อให้ผู้รับบริการได้ดูระหว่างติดต่อราชการ
2. ควรมีการบริการน้ำดื่มให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ
3. ควรมีระบบแจ้งเตือน sms ในการแจ้งข้อมูลสำคัญในการชำระภาษี

ซึ่งทางหน่วยงานกองคลังจะปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ ประชาชน

ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
(นางพิรพรรณ ดาศรี)

หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

๒๐ ก.ย. ๖๓

นางสาว อนิลา ๐๓๕๐๒๖

๒๐ ก.ย. ๖๓

เรียน - นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

(นายสุพงษ์ นุปภา)

สรุปผล
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อกองคลัง

สรุปผล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๐ ชุด

-เพศ -ชาย จำนวน ๖๕ ราย
-หญิง จำนวน ๙๕ ราย

-อายุ
-ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ ราย
-๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔๒ ราย
-๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๑ ราย
-๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๗ ราย
-๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๑ ราย
-มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ ราย

-ระดับการศึกษา -ประถมศึกษา จำนวน ๔๐ ราย
-มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๕ ราย
-ปริญญาตรี จำนวน ๖๘ ราย
-สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๗ ราย

-งานที่มาติดต่อกองคลัง
-เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๔๐ ราย
-เสียภาษีป้าย จำนวน ๕๘ ราย
-เสียภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๒๖ ราย

ประเด็น	พอใจ มาก ที่สุด (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	พอใจ มาก (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	พอใจ ปาน กลาง (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	พอใจ น้อย (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.)ความพึงพอใจในการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๘๐	๕๐	๗๕	๔๖.๘๗	๕	๓.๑๓	-	-
๒.)ความพึงพอใจต่อความสุภาพ อ่อนโยน และความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	๗๖	๔๗.๕	๗๔	๔๖.๒๕	๘	๕	๒	๑.๒๕
๓.)ความพึงพอใจต่อสถานที่และบรรยากาศของกองคลังที่จัดไว้	๗๕	๔๖.๘๗	๗๑	๔๔.๓๗	๕	๓.๑๓	๙	๕.๖๒

๔.)ความพึงพอใจในระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มาขอใช้บริการ	๗๒	๔๕	๖๘	๔๒.๕	๑๒	๗.๕	๘	๕
๕.)ความพึงพอใจในการชี้แจงของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มาติดต่อ	๗๘	๗๘.๗๕	๗๒	๕	๕	๓.๑๓	๕	๓.๑๓
ผลเฉลี่ยภาพรวม		๔๗.๖๒		๔๔.๙๙		๔.๓๗		๓

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๖๐ คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อกองคลัง เทศบาลตำบลเวียงสระ ในภาพรวมปรากฏผลดังนี้

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๖๒
- พอใจมาก ร้อยละ ๔๔.๙๙
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔.๓๗
- พอใจน้อย ร้อยละ ๓.๐๐

*****ระดับความพอใจมากที่สุด และพอใจมาก รวมกันอยู่ในระดับ ๙๒.๖๑