



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอบางกรือ จังหวัดนันทบุรี

ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลบางพลับ ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการออกให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นแบบการจัดเก็บชำระภาษีทุกประเภทและค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑.ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประเมิน

เพศชาย	มีมารับบริการ	จำนวน ๓๘๓ คน	ร้อยละ ๔๗.๘๗
เพศหญิง	มีมารับบริการ	จำนวน ๔๑๗ คน	ร้อยละ ๕๒.๑๓

๒.ประเภทการรับบริการ

การชำระภาษีโรงเรือน	มีผู้มารับบริการ	จำนวน ๒๒๑ คน	ร้อยละ ๒๗.๖๒
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	มีผู้มารับบริการ	จำนวน ๔๑๗ คน	ร้อยละ ๕๒.๑๒
การชำระภาษีป้าย	มีผู้มารับบริการ	จำนวน ๑๖๒ คน	ร้อยละ ๒๐.๒๖

๓.ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน ๗๐๓ คน	ร้อยละ ๘๗.๘๗
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน ๙๗ คน	ร้อยละ ๑๒.๑๓
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐

๒.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน ๗๑๒ คน	ร้อยละ ๘๙.๐๐
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน ๘๘ คน	ร้อยละ ๑๑.๐๐
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐

๓.ความตั้งใจในการให้บริการ

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน ๖๙๙ คน	ร้อยละ ๘๗.๓๗
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน ๑๐๑ คน	ร้อยละ ๑๒.๖๓
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐

๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน ๕๖๑ คน	ร้อยละ ๗๐.๑๒
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน ๒๒๑ คน	ร้อยละ ๒๗.๖๒
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน ๑๘ คน	ร้อยละ ๒.๒๖
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐

๕.ภาพรวมที่ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน	๕๐๑ คน	ร้อยละ	๖๒.๖๒
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน	๒๘๗ คน	ร้อยละ	๓๕.๘๘
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน	๑๒ คน	ร้อยละ	๑.๕๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน	๕๑๑ คน	ร้อยละ	๖๓.๘๗
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน	๒๖๔ คน	ร้อยละ	๓๓.๐๐
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน	๒๕ คน	ร้อยละ	๓.๑๓
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐

๒.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน	๖๓๔ คน	ร้อยละ	๗๙.๒๕
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน	๑๖๖ คน	ร้อยละ	๒๐.๗๕
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.มีที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งอำนวยความสะดวกต่อการรับบริการ

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน	๗๓๒ คน	ร้อยละ	๙๑.๕๐
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน	๖๘ คน	ร้อยละ	๘.๕๐
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐

๒.มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ พร้อมให้บริการ

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน	๖๔๙ คน	ร้อยละ	๘๑.๑๓
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน	๑๕๑ คน	ร้อยละ	๑๘.๘๗
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐

๓.มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก	จำนวน	๗๓๗ คน	ร้อยละ	๙๒.๑๒
ประเมินความพึงพอใจระดับดี	จำนวน	๖๓ คน	ร้อยละ	๗.๘๗
ประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐
ประเมินความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	ร้อยละ	๐

สรุป ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ของเทศบาลตำบลบางพลับ

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๕ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๖ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๘ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ ไม่มีความคิดเห็นในระดับพอใช้ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางพลับ ร้อยละ ๗๙.๗๔