



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง

ที่ ..... วันที่ 2 ตุลาคม 2562

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ

## เรื่องเดิม

ด้วยกองคลัง ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการชำระภาษี ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลเสลภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน

## ข้อเท็จจริง

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นแล้ว กองคลัง จึงขอสรุปผลการดำเนินงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจรรณันท์ จันทิขิตกุล)

ผู้อำนวยการกองคลัง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเสลภูมิ

☐ เพื่อโปรดทราบ

☐ เพื่อโปรดพิจารณา

(นายณรงค์ พงกษชาติ)

ปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ

ทราบ

(นายธนวัฒน์ อรัญภูมิ)

นายกเทศมนตรีตำบลเสลภูมิ

แบบรายงานผลการดำเนินงาน  
โครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในการชำระภาษี ณ จุดบริการ  
กองคลัง เทศบาลตำบลเสลภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

ชื่อโครงการ โครงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในการชำระภาษี ณ จุดบริการ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในการชำระภาษี ณ จุดบริการ กองคลัง  
เทศบาลตำบลเสลภูมิ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล  
ผลการดำเนินงาน

ประเมินจากการตอบแบบสอบถามจากผู้เข้ารับบริการการรับชำระภาษี ณ จุดบริการ กอง  
คลัง เทศบาลตำบลเสลภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การพิจารณาค่าเฉลี่ยแบบประเมินกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าระดับคะแนน

ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า ๑.๕  
ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยตั้งแต่ ๑.๕ แต่น้อยกว่า ๒.๕  
ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยตั้งแต่ ๒.๕ แต่น้อยกว่า ๓.๕  
ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยตั้งแต่ ๓.๕ แต่น้อยกว่า ๔.๕  
ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕ หรือมากกว่า

การแปลความหมาย

วิกฤต (ไม่พอใจเลย)  
ควรปรับปรุง (ไม่พอใจ)  
ปานกลาง (ปานกลาง)  
ดี (พอใจมาก)  
ดีเยี่ยม (พอใจมากที่สุด)

ผลการประเมินความพึงพอใจ

| ลำดับ<br>ที่ | หัวข้อ                                                                                       | ผลการประเมิน |       |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
|              |                                                                                              | ค่าเฉลี่ย    | แปลผล |
|              | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                             | ๔.๔๐         | ดี    |
| ๑            | การแจ้งข้อมูลการให้บริการ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ที่ชัดเจน | ๔.๕๐         | ดี    |
| ๒            | การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้                                       | ๔.๔๐         | ดี    |
| ๓            | ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                    | ๔.๓๐         | ดี    |
|              | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                  | ๔.๔๖         | ดี    |
| ๔            | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน                                  | ๔.๕๐         | ดี    |
| ๕            | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind)           | ๔.๕๐         | ดี    |
| ๖            | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไม่เลือกปฏิบัติ                   | ๔.๔๐         | ดี    |
|              | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการ                                                  | ๔.๔๙         | ดี    |
| ๗            | ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                           | ๔.๔๗         | ดี    |
| ๘            | ระบบใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                    | ๔.๕๐         | ดี    |
| ๙            | ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                                | ๔.๕๐         | ดี    |

สรุปผล ดังนี้

จากการตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการการชำระภาษี ณ จุดบริการ กองคลัง เทศบาลตำบลเสลภูมิ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน โดยประเมินเป็นรายด้าน ผลปรากฏว่าผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการ เป็นลำดับที่ ๑ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจดีเยี่ยม รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๒๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจดี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิด เป็นร้อยละ ๘๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจดี แบบสอบถามแบบปลายเปิด เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบ แบบสอบถาม ไม่มีผู้เสนอแนะแต่อย่างใด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเสลภูมิ  
☐ เพื่อโปรดทราบ  
☐ เพื่อโปรดพิจารณา  
 (นางสาวจารุณนัท จันทโชติกุล)  
 ผู้อำนวยการกองคลัง

ทราบ

(นายณรงค์ พฤษชาต)  
 ปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ

(นายชนวัฒน์ อรัญภูมิ)  
 นายกเทศมนตรีตำบลเสลภูมิ