



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง
ที่ นธ.๖๑๔๐๔/- วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ/นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

เรื่องเดิม/ข้อเท็จจริง

ตามที่ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองตากใบ โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ ด้านการชำระภาษี และงานจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ ราย นั้น

ได้จัดทำสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๓ ตามรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแจ้งกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองตากใบต่อไป

(นางอัสมี มะแต)

หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้

(นางสุเพียงพิศ นตงเตี้ย)

ผู้อำนวยการกองคลัง

15 ต.ค. 64

(นายภิบาล อันทานวัฒน์)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

(นายชันตารา นุชันตารา)

นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

15 ต.ก.๖4

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง
เทศบาลเมืองตากใบ (Citizen Feedback)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง
เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมิน ดังนี้

1.กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน 100 คน

2.ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ระดับ
	5	4	3	2	1		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสม	19	74	7	0	0	4.12	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	11	75	13	0	1	3.95	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	13	68	19	0	0	3.94	มาก
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	9	70	21	0	0	3.88	มาก

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ระดับ
	5	4	3	2	1		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	7	30	56	7	0	3.37	ปานกลาง
6.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	10	50	40	0	0	3.70	มาก
7.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	8	55	36	1	0	3.70	มาก
8.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	7	62	31	0	0	3.76	มาก

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ระดับ
	5	4	3	2	1		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
9.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	23	61	15	1	0	4.06	มาก
10.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	8	54	35	3	0	3.67	มาก
11.มีการจัดสถานที่การให้บริการ และอาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	13	71	16	0	0	3.97	มาก
12.อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	34	40	23	3	0	4.05	มาก

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย		คะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00	100
มาก	3.51 – 4.50	80
ปานกลาง	2.51 – 3.50	60
น้อย	1.51 – 2.50	40
ควรปรับปรุง	1.00 – 1.50	20

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 74 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.12 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 11 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 75 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 13 คน มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง จำนวน 1 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 13 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 68 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 19 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 9 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 21 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.88 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 30 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 56 คน ความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 7 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.37 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 10 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 50 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 40 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 55 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับ น้อย จำนวน 1 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 62 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 31 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.76 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 23 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 61 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 15 คน มีความพึงพอใจในระดับ น้อย จำนวน 1 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.06 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

3.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 54 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจในระดับ น้อย จำนวน 3 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

3.3 มีการจัดสถานที่การให้บริการ และอาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 13 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 71 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 16 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.97 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

3.4 อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 40 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 23 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 3 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.05 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

การประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง
เทศบาลเมืองตากใบ (Citizen Feedback) ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์

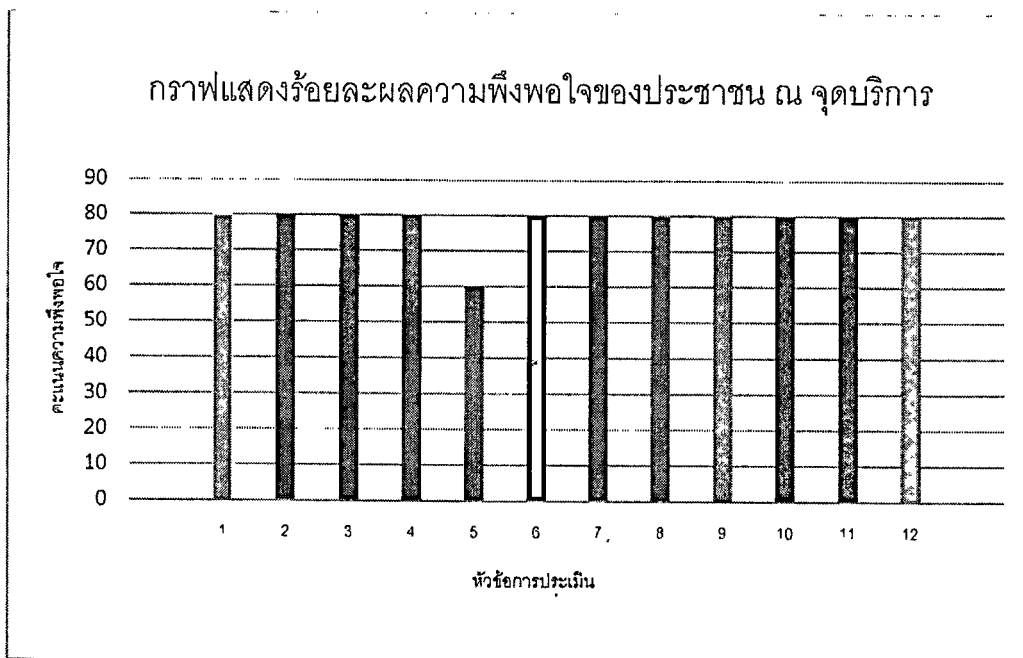
1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ
2. เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการ

จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 100 คน

โดยประเมินคะแนนจากระดับความคิดเห็น / ความพึงพอใจ ดังนี้

มากที่สุด = 100 คะแนน มาก = 80 คะแนน ปานกลาง = 60 คะแนน น้อย = 40 คะแนน

ควรปรับปรุง = 20 คะแนน



สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 12 ด้าน คือประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองตากใบ คิดเป็นร้อยละ 78.33