



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลอุ้มผาง

ที่

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอุ้มผาง

ตามที่เทศบาลตำบลอุ้มผาง ได้ดำเนินการ สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๓๐๐ ชุด โดยสุ่มผู้มารับบริการงานจัดเก็บรายได้ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๐ และเป็นเพศหญิงร้อยละ ๔๐
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาอายุ ๑๘-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาอายุ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และสุดท้าย อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด ร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมา สถานภาพสมรส ร้อยละ ๔๐ รองลงมา สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ ๖.๖๗
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๒๐ รองลงมา รับจ้างทั่วไป และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ ๑๖.๖๗ และ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๓.๓๓ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๐ และว่างงาน ร้อยละ ๓.๓๓
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๒๐ รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๘.๓๓ รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๑๖.๖๗ และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๖.๖๗
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๐ รองลงมา รายได้ระหว่าง ๑ -๕,๐๐๐ แล ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมา รายได้ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ -๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๑๓.๓๓ และสุดท้าย รายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป ร้อยละ ๑๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๕๐ รองลงมา ชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมา ติดต่อเรื่องการชำระภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และสุดท้ายติดต่อเรื่องงานทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
- ๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
- ๑.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗

๑.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗

๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗

๓.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



( นางเจนจิรา จวนสุข )

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้



( นางสาวรรณา ยอดเมือง )

ผู้อำนวยการกองคลัง



( นายณัฐพงศ์ สุภัทรานนท์ )

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลอุ้มผาง



( นายสเดชชัย สุวรรณจันทร์ )

นายกเทศบาลตำบลอุ้มผาง