



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง งานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลสันทราย

ที่ ชม ๖๒๘๐๒/๑๑

วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย

ตามที่เทศบาลตำบลสันทรายได้จัดโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการ ด้านงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย โดยมีวัตถุประสงค์ใน
การจัดทำโครงการเพื่อนำผลที่สำรวจได้นั้น มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงาน
เทศบาลตำบลสันทราย

ดังนั้น ข้าพเจ้า นางรัชดา บุราณรักษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ
ผู้รับผิดชอบโครงการ จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันทราย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถาม ๑๐๐ ชุด มีผลการประเมินดังนี้

๑. เพศ ชาย จำนวน ๓๒ % เพศหญิง จำนวน ๖๘ %

๒. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

- ช่วงที่ ๑ ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๓๐%

- ช่วงที่ ๒ ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. จำนวน ๒๗ %

- ช่วงที่ ๓ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๔๓ %

๓. อาชีพประจำ ๘๐% เป็นเกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป

๔. ระดับการศึกษา ๘๐% เป็นต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

โดยมีระดับ คะแนน ๑-๕ ประกอบด้วย การประเมิน ๔ ด้าน สรุปดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นการประเมินด้าน ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอน
การให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เกณฑ์การประเมิน
อยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๕ % มีการแสดงความคิดเห็น เห็นควรมีระบบคอมพิวเตอร์มา
ช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการประเมินด้าน บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๘ % มีการแสดงความคิดเห็น พนักงานให้บริการได้ดีมาก พุดจาไพเราะ
๓. ช่องทางการให้บริการ เป็นการประเมินด้าน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๕ % มีการแสดงความคิดเห็น แนะนำให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านรถกระจายเสียง และขอความร่วมมือจากผู้ใหญ่บ้านให้ประกาศข่าวฯหลายรอบในช่วงชำระภาษี
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการประเมินด้าน มีสิ่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ๘๗ % มีการแสดงความคิดเห็น สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อยดี เป็นสัดส่วน
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๑. ควรมีการตรวจคัดกรองตามมาตรการโรคโควิด -๑๙
๒. ควรมีบริการลูกอมกรณีต้องรอนาน
๓. สถานที่ให้บริการคับแคบเกินไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางรัชดา บุราณรักษ์)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ความเห็นผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอรชร รัตนธรรม)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นางลินดารัตน์ วัชรมนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย

ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายบุญรัตน์ จันทร์แสง)

นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย