



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด

ที่ ขย ๕๔๑๐๑/๒๗๐

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสะอาด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจ

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่เทศบาลตำบลโคกสะอาด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาดในการให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของประชาชน อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ นั้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด จึงขอรายงานผลการดำเนินการแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ให้ผู้บริหารได้รับทราบ และเห็นควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่พบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายจักรพันธ์ บำรุงนา)
เจ้าพนักงานธุรการ

- เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัลยา สิงขิตร์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด

- ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด

- 17 ตุลาคม ๒๕๖๖

(ลงชื่อ)

(นางสาวปัทมพันธ์ แคล้วโพธิ์)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด

- ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายเฉลิม หมื่นฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกสะอาด

สรุปผลคะแนนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด
ในการ จัดเก็บภาษีต่างๆ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่)(ร้อยละ)
เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

หัวข้อแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.การประชาสัมพันธ์การเก็บภาษี	๙๐	๘	๒	๐	๐
๒.ขั้นตอนการรับบริการมายังยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	๙๒	๕	๓	๐	๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว	๘๙	๖	๔	๑	๐
๔.การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๙๐	๕	๓	๒	๐
๕.ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี	๙๕	๔	๑	๐	๐
๖.สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการ ประชาชน	๙๒	๔	๔	๐	๐
๗.เป็นกิจกรรมที่ช่วยลดภาระของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า	๙๒	๕	๒	๑	๐
๘.การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๙๐	๗	๒	๑	๐
๙.การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่	๙๓	๔	๑	๒	๐
๑๐.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๙๑	๖	๓	๐	๐
๑๑.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน/การดำเนินการของ เจ้าหน้าที่	๙๒	๕	๒	๑	๐
๑๒.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	๙๑	๖	๒	๑	๐
๑๓.ความกระตือรือร้นและความตั้งใจต่อการให้บริการ	๙๓	๕	๒	๐	๐
๑๔.การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคและเลือกปฏิบัติ	๙๕	๓	๒	๐	๐
๑๕.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชน	๙๓	๔	๒	๑	๐
๑๖.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์	๙๓	๕	๑	๑	๐
๑๗.การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	๙๐	๗	๒	๑	๐
๑๘.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ	๘๔	๑๐	๔	๒	๐
๑๙.สถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๓	๗	๐	๐	๐
๒๐.ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๗	๙	๒	๒	๐
รวมคะแนนทั้งหมด	๑,๘๒๕	๑๑๕	๔๔	๑๖	๐
ระดับความพึงพอใจ(คน) x ๑๐๐					
ระดับความพึงพอใจทั้งหมด	๙๑.๒๕	๕.๗๕	๒.๒	๐.๘	๐
เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	๙๑.๒๕	๕.๗๕	๒.๒	๐.๘	๐

สรุปผลคะแนนแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ในการ จัดเก็บภาษีต่างๆ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่)
เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ
มีการแจกแบบสำรวจ จำนวน ๑๐๐ ชุด

ข้อมูลทั่วไป

		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๔๓	๔๓ %
	หญิง	๕๗	๕๗ %
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	๑๕ %
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๓๓ %
	๔๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๓๒ %
	๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๐	๒๐ %
การศึกษา	ประถมศึกษา	๖๐	๕๙ %
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๕	๒๒ %
	อนุปริญญา/ปวส.	๑๔	๑๔ %
	ปริญญาตรี	๙	๙ %
	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒%

ค่าระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด	มีค่าเป็น ๕
มาก	มีค่าเป็น ๔
ปานกลาง	มีค่าเป็น ๓
น้อย	มีค่าเป็น ๒
น้อยที่สุด	มีค่าเป็น ๑

ร้อยละของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ ในการจัดเก็บภาษีต่างๆ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่) เทศบาลตำบลโคกสะอาด สรุปดังนี้

- ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
- จำนวนร้อยละ พึงพอใจในระดับ มากที่สุด ๙๑.๒๕ %
- ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
- จำนวนร้อยละ พึงพอใจในระดับ มาก ๕.๗๕ %
- ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
- จำนวนร้อยละ พึงพอใจในระดับ ปานกลาง ๒.๒ %
- ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
- จำนวนร้อยละ พึงพอใจในระดับ น้อย ๐.๘ %

หมายเหตุ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกสะอาด ผลคะแนนจากการสำรวจพบว่าจาก ๑๐๐% มีประชาชนให้ความพึงพอใจ ในการให้บริการ ๙๑.๒๕ % ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรค

- เอกสารที่ใช้ประกอบในการเสียภาษีหลายอย่าง ทั้งโฉนดที่ดิน ประชาชนบางคนไม่ได้เตรียมมา ทำให้เกิดความล่าช้าในการเสียภาษี



ประกาศเทศบาลตำบลโคกสะอาด
เรื่อง ผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

.....

ด้วยเทศบาลตำบลโคกสะอาด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชน อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลโคกสะอาด จึงขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗) จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ % รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบท้ายนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเฉลิม หมั่นฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกสะอาด

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ด้านการจัดเก็บภาษีต่างๆ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่)
เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|-------------|--|---|---|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☒ หญิง | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๑-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี |
| | ☒ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑-๖๐ ปี | ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. การศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษา/ปวช | ☒ อนุปริญญา/ปวส |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน

หัวข้อแบบประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การประชาสัมพันธ์การเก็บภาษี		✓			
๒.ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	✓				
๓.ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว	✓				
๔.การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		✓			
๕.ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี			✓		
๖.สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการประชาชน	✓				
๗.เป็นกิจกรรมที่ช่วยลดภาระของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า	✓				
๘.การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	✓				
๙.การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่		✓			
๑๐.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
๑๑.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน/การดำเนินการของเจ้าหน้าที่	✓				
๑๒.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการบริการ		✓			
๑๓.ความกระตือรือร้นและความตั้งใจต่อการบริการ	✓				
๑๔.การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคและถือปฏิบัติ			✓		
๑๕.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชน	✓				
๑๖.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์	✓				

๗.การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	✓				
๑๘.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ	✓				
๑๙.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	✓				
๒๐.ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รองรับบริการเพียงพอต่อการบริการ	✓				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นอื่นๆ ต่อการให้บริการ

- ☒ เหมาะสมดีแล้ว
- ☐ ควรปรับปรุง (โปรดระบุควรปรับปรุงอย่างไร).....
-
-

- ☒ จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ คือ นิกรส พุดจักษ์ รวดเร็ว .
-
-
-

- ☐ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ.....
-
-
-

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ด้านการจัดเก็บภาษีต่างๆ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่)
เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☒ ๓๑-๔๐ ปี
- ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☒ มัธยมศึกษา/ปวช ☐ อนุปริญญา/ปวส
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน

หัวข้อแบบประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การประชาสัมพันธ์การเก็บภาษี	✓				
๒.ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	✓				
๓.ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว		✓			
๔.การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	✓				
๕.ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี	✓				
๖.สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการประชาชน	✓				
๗.เป็นกิจกรรมที่ช่วยลดภาระของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า		✓			
๘.การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	✓				
๙.การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่	✓				
๑๐.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่		✓			
๑๑.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน/การดำเนินการของเจ้าหน้าที่		✓			
๑๒.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการบริการ	✓				
๑๓.ความกระตือรือร้นและความตั้งใจต่อการบริการ			✓		
๑๔.การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคและถือปฏิบัติ	✓				
๑๕.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชน	✓				
๑๖.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์	✓				

๑๗.การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	✓				
๑๘.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ	✓				
๑๙.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	✓				
๒๐.ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการบริการ		✓			

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นอื่นๆ ต่อการให้บริการ

- ☒ เหมาะสมดีแล้ว
- ☐ ควรปรับปรุง (โปรดระบุควรปรับปรุงอย่างไร).....
.....
.....
- ☒ จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ คือ รวดเร็ว.....
.....
.....
- ☐ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ.....
.....
.....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ด้านการจัดเก็บภาษีต่างๆ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่)
เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|-------------|--|--|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☒ หญิง | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๑-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี |
| | ☒ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑-๖๐ ปี | ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. การศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☒ มัธยมศึกษา/ปวช | ☐ อนุปริญญา/ปวส |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน

หัวข้อแบบประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การประชาสัมพันธ์การเก็บภาษี	✓				
๒.ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	✓				
๓.ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว		✓			
๔.การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	✓				
๕.ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี	✓				
๖.สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการประชาชน	✓				
๗.เป็นกิจกรรมที่ช่วยลดภาระของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า		✓			
๘.การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	✓				
๙.การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่	✓				
๑๐.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	✓				
๑๑.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน/การดำเนินการของเจ้าหน้าที่	✓				
๑๒.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการบริการ		✓			
๑๓.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจต่อการบริการ	✓				
๑๔.การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคและถือปฏิบัติ	✓				
๑๕.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชน	✓				
๑๖.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์	✓				

๑๗.การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	✓				
๑๘.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ	✓				
๑๙.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๒๐.ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการบริการ	✓				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นอื่นๆ ต่อการให้บริการ

- ☒ เหมาะสมดีแล้ว
- ☐ ควรปรับปรุง (โปรดระบุควรปรับปรุงอย่างไร).....
-
-

- ☒ จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ คือ น้ำพริก นุกจัด.....
-
-
-

- ☐ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ.....
-
-
-