



ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลควนศรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โดย
เทศบาลตำบลควนศรี
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การประเมินความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลควนศรี ได้ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลควนศรี ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจนั้นเป็นการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ทั้งปีงบประมาณ มีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๕ ประเด็น

๑. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน
๒. การให้ความสำคัญต่อการบริการ
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ
๕. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆของงานที่ให้บริการ

๑. วิธีการประเมิน

๑.๑ กำหนดรูปแบบในการประเมิน

- กำหนดแบบประเมินความพึงพอใจ
- แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
- สุ่มประเมินประชากรผู้มารับบริการในเขตเทศบาลทั้ง ๘ หมู่บ้านๆ รวม ๕๐ คน

๑.๒ กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓)

๑.๓ ดำเนินการประเมิน

- ประเมินจากประชาชนผู้มารับบริการ ๘ หมู่บ้านๆ รวม ๕๐ คน

๑.๔ เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากการแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบประเมินทั้งหมด ๕๐ ชุด
- บันทึกข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมด ๕๐ ชุด

๑.๕ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

- ๑.๕.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ
- ๑.๕.๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษี รายละเอียดดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. จำนวนประชากรที่ทำแบบประเมิน จำนวน ๕๐ คน

๑.๑ เพศ ชาย จำนวน ๒๓ คน

๑.๒ เพศ หญิง จำนวน ๒๗ คน

๒. อายุ

๒.๑ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑ คน

๒.๒ ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน

๒.๓ ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน

๒.๔ ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน

๒.๕ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน

๓. การศึกษา

๓.๑ ประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน

๓.๒ มัธยม/ปวช. จำนวน ๑๘ คน

๓.๓ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒ คน

๓.๔ปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

๒.๑ สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี แบบประเมิน ๕๐ ชุด

ประเด็นการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน)	พอใจปานกลาง (คน)	พอใจน้อย (คน)	ไม่พอใจ (คน)
๑. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๒๕	๒๒	๓	๐
๒. การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๒๑	๒๕	๔	๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔	๑๕	๑	๐
๔. มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๓	๒๖	๑	๐
๕. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของงานที่ให้บริการ	๒๔	๒๕	๑	๐
รวม	๑๒๗	๑๑๓	๑๐	๐

๒.๒ สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี คະແນນรวม ๒๕๐ คະແນນ

ประเด็นการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก ๕ คะแนน	พอใจปานกลาง ๔ คะแนน	พอใจน้อย ๓ คะแนน	ไม่พอใจ ๒ คะแนน	รวมคะแนน ที่ได้
๑. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๑๒๕	๘๘	๙	๐	๒๒๒
๒. การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๑๐๕	๑๐๐	๑๒	๐	๒๑๗
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓๐	๖๐	๓	๐	๒๓๓
๔. มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๑๕	๑๐๔	๓	๐	๒๒๒
๕. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของงานที่ให้บริการ	๑๒๐	๑๐๐	๓	๐	๒๒๓
รวม	๖๓๕	๔๕๒	๓๐	๐	๑,๑๑๗

๒.๓ สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี (ร้อยละ)

ประเด็นการพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
๑. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๘๘.๘๐	๔.๔๔	มาก
๒. การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๘๖.๘๐	๔.๓๔	มาก
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๓.๒๐	๔.๖๖	มากที่สุด
๔. มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๘๘.๘๐	๔.๔๔	มาก
๕. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของงานที่ให้บริการ	๘๙.๒๐	๔.๔๖	มาก
รวม	๘๙.๓๖	๔.๔๗	มาก

เกณฑ์การประเมินมีระดับค่าการประเมินดังนี้

๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มาก

๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง น้อย

๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบล
ควนศรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษี ดังนี้

➤ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ โดยประเมินการประเมิน ความรวดเร็วใน
การให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๒๐ ประเมินการประเมิน การให้ความสำคัญ
ต่อการบริการ ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๖.๘๐

๔. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

