



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ด้านบริการจัดเก็บรายได้ กองคลัง

เทศบาลเมืองสัตหีบ

อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านบริการจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองสัทธิบ อำเภอสัทธิบ จังหวัดชลบุรี**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบริการจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองสัทธิบ อำเภอสัทธิบ จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองสัทธิบ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชนและข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพด้วยผลจากการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลเมืองสัทธิบด้านงานจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประจำเดือน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ตุลาคม	๙๐.๕๗	๓.๔๔	๒.๒๐	๓.๖๕	๑.๐๐
พฤศจิกายน	๘๗.๓๕	๕.๑๑	๓.๕๕	๒.๖๗	๒.๐๐
ธันวาคม	๘๐.๕๕	๑๒.๔๕	๓.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐
มกราคม	๗๘.๓๔	๑๕.๔๔	๔.๕๕	๑.๕๐	๐.๕๐
กุมภาพันธ์	๘๕.๓๒	๘.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐
มีนาคม	๘๘.๖๗	๓.๖๕	๓.๑๒	๒.๙๘	๒.๐๐
เมษายน	๙๔.๓๓	๓.๕๖	๑.๕๐	๑.๐๐	๐.๗๖
พฤษภาคม	๙๒.๔๕	๓.๒๒	๒.๑๒	๑.๙๐	๑.๐๐
มิถุนายน	๙๔.๒๓	๓.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	๐.๙๗
กรกฎาคม	๘๙.๔๔	๔.๘๘	๒.๖๐	๓.๐๐	๑.๐๐
สิงหาคม	๘๘.๗๗	๓.๕๐	๓.๐๐	๓.๕๐	๒.๐๐
กันยายน	๘๕.๔๔	๖.๕๘	๓.๔๕	๒.๘๘	๒.๐๐

สรุป	ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก	เฉลี่ยร้อยละ ๘๗
	ระดับความพึงพอใจ ระดับดี	เฉลี่ยร้อยละ ๖
	ระดับความพึงพอใจ ระดับพอใช้	เฉลี่ยร้อยละ ๓
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	เฉลี่ยร้อยละ ๒.๕๐
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยมาก	เฉลี่ยร้อยละ ๑.๕๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประจำเดือน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ตุลาคม	๗๙.๕๘	๖.๐๐	๖.๕๐	๕.๐๐	๓.๕๐
พฤศจิกายน	๘๕.๓๒	๘.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐
ธันวาคม	๘๖.๗๘	๓.๗๙	๔.๙๘	๓.๐๐	๒.๐๐
มกราคม	๙๔.๒๓	๓.๐๐	๓.๐๐	๑.๐๐	๐.๙๗
กุมภาพันธ์	๘๗.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๑.๐๐
มีนาคม	๘๘.๖๗	๓.๖๕	๓.๑๒	๒.๙๘	๒.๐๐
เมษายน	๘๘.๗๗	๓.๕๐	๓.๐๐	๓.๕๐	๒.๐๐
พฤษภาคม	๗๙.๐๐	๗.๖๐	๕.๙๘	๔.๕๐	๓.๐๐
มิถุนายน	๘๙.๔๔	๔.๘๘	๒.๖๐	๓.๐๐	๑.๐๐
กรกฎาคม	๘๘.๖๗	๓.๖๕	๓.๑๒	๒.๙๘	๒.๐๐
สิงหาคม	๗๘.๐๐	๘.๑๒	๖.๒๔	๖.๓๓	๒.๐๐
กันยายน	๙๒.๔๕	๓.๒๒	๒.๑๒	๑.๙๐	๑.๐๐

สรุป	ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก	เฉลี่ยร้อยละ	๘๖.๔๘
	ระดับความพึงพอใจ ระดับดี	เฉลี่ยร้อยละ	๔.๙๕
	ระดับความพึงพอใจ ระดับพอใช้	เฉลี่ยร้อยละ	๔.๐๕
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	เฉลี่ยร้อยละ	๓.๓๔
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยมาก	เฉลี่ยร้อยละ	๑.๗๘

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ

ประจำเดือน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ตุลาคม	๘๘.๙๐	๔.๖๖	๒.๘๘	๒.๒๒	๒.๐๐
พฤศจิกายน	๘๖.๖๕	๕.๐๐	๓.๕๐	๓.๕๐	๒.๐๐
ธันวาคม	๘๓.๙๘	๖.๓๓	๕.๑๑	๔.๔๔	๑.๐๐
มกราคม	๘๕.๓๒	๘.๐๐	๔.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐
กุมภาพันธ์	๘๙.๔๔	๔.๘๘	๒.๖๐	๓.๐๐	๑.๐๐
มีนาคม	๗๙.๗๗	๘.๙๐	๕.๔๔	๕.๓๓	๒.๐๐
เมษายน	๘๙.๔๔	๔.๘๘	๒.๖๐	๓.๐๐	๑.๐๐
พฤษภาคม	๗๘.๓๔	๑๕.๔๔	๔.๕๕	๑.๕๐	๐.๕๐
มิถุนายน	๘๕.๓๓	๗.๘๘	๓.๗๘	๑.๙๘	๒.๘๖
กรกฎาคม	๙๐.๒๕	๔.๖๕	๓.๒๒	๒.๑๒	๐.๑๑
สิงหาคม	๙๒.๖๖	๒.๕๐	๒.๕๐	๒.๐๐	๑.๐๐
กันยายน	๙๔.๓๓	๓.๔๖	๑.๕๐	๑.๐๐	๐.๗๖

สรุป	ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก	เฉลี่ยร้อยละ	๘๗.๐๓
	ระดับความพึงพอใจ ระดับดี	เฉลี่ยร้อยละ	๖.๓๘
	ระดับความพึงพอใจ ระดับพอใช้	เฉลี่ยร้อยละ	๓.๔๗
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	เฉลี่ยร้อยละ	๒.๖๗
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยมาก	เฉลี่ยร้อยละ	๑.๒๖

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประจำเดือน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ตุลาคม	๑.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๙๔.๒๓	๐.๙๗
พฤศจิกายน	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๘๗.๐๐	๑.๐๐
ธันวาคม	๒.๙๘	๓.๖๕	๓.๑๒	๘๘.๖๗	๒.๐๐
มกราคม	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๐๐	๘๘.๗๗	๒.๐๐
กุมภาพันธ์	๓.๐๐	๑๒.๔๕	๓.๐๐	๘๐.๕๕	๑.๐๐
มีนาคม	๑.๕๐	๑๕.๔๔	๔.๕๕	๗๘.๓๔	๐.๕๐
เมษายน	๒.๐๐	๘.๐๐	๔.๐๐	๘๕.๓๒	๑.๐๐
พฤษภาคม	๓.๐๐	๔.๘๘	๒.๖๐	๘๙.๔๔	๑.๐๐
มิถุนายน	๕.๓๑	๘.๙๐	๕.๔๔	๗๙.๗๗	๒.๐๐
กรกฎาคม	๒.๖๗	๕.๑๑	๓.๕๕	๘๗.๓๕	๒.๐๐
สิงหาคม	๓.๐๐	๑๒.๔๕	๓.๐๐	๘๐.๕๕	๑.๐๐
กันยายน	๑.๕๐	๑๕.๔๔	๔.๕๕	๗๘.๓๔	๐.๕๐

สรุป	ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก	เฉลี่ยร้อยละ	๒.๗๘
	ระดับความพึงพอใจ ระดับดี	เฉลี่ยร้อยละ	๘.๐๖
	ระดับความพึงพอใจ ระดับพอใช้	เฉลี่ยร้อยละ	๓.๖๕
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย	เฉลี่ยร้อยละ	๘๔.๘๖
	ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยมาก	เฉลี่ยร้อยละ	๑.๒๔

โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านจัดเก็บรายได้ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ประชาชนได้รับการบริการที่ดี การมาติดต่อราชการกับเทศบาลไม่รอนาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม เป็นกันเองต่อผู้มารับบริการ และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ถ้าไม่มาที่เทศบาลก็เสียภาษีผ่านช่องทางLine ของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองสตึกโดยไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อที่เทศบาล แต่ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจะอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากว่าสถานที่ทำงานมีความแออัดพื้นที่มีจำกัด ซึ่งทางเทศบาลเมืองสตึกได้เล็งเห็นความสำคัญในด้านนี้ ในอนาคตอาจมีการขยายพื้นที่ทำงานของกองคลัง เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อไป

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
ด้านงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองสัทธิบ อ.สัทธิบ จ.ชลบุรี

คำชี้แจง

๑. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองสัทธิบ อ.สัทธิบ จ.ชลบุรี เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองสัทธิบโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยเลือกตอบในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๒.วุฒิการศึกษา ☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา ☐ ระดับ ปวช./ปวส.
☐ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ อื่นๆ (ถ้ามี)
๓. อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ บริษัทเอกชน
☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ (ถ้ามี)

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
ด้านงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองสัทธิบ อ.สัทธิบ จ.ชลบุรี

คำชี้แจง

๑. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองสัทธิบ อ.สัทธิบ จ.ชลบุรี เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองสัทธิบโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยเลือกตอบในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☒ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๒.วุฒิการศึกษา ☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา ☐ ระดับ ปวช./ปวส.
☒ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ อื่นๆ (ถ้ามี)
๓. อาชีพ ☐ รับราชการ ☒ ธุรกิจส่วนตัว ☐ บริษัทเอกชน
☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ (ถ้ามี)

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ	✓				
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			✓		

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
ด้านงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองสัทธิบ อ.สัทธิบ จ.ชลบุรี

คำชี้แจง

๑. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองสัทธิบ อ.สัทธิบ จ.ชลบุรี เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองสัทธิบโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยเลือกตอบในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี
☒ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๒. วุฒิการศึกษา ☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา ☒ ระดับ ปวช./ปวส.
☐ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ อื่นๆ (ถ้ามี)
๓. อาชีพ ☒ รับราชการ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ บริษัทเอกชน
☐ ค้าขาย ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ (ถ้ามี)

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	น้อยมาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	✓				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ	✓				
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			✓		