

ตัวชี้วัดที่ ๙ ข้อที่ ๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

งานพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองวังสะพุง ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา การดำเนินการจัดเก็บรายได้เมื่อผู้รับชำระภาษีได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่าง ๆ และค่าธรรมเนียมต่างที่ได้ตั้งเทศบัญญัติไว้ในงบประมาณ เทศบาลเมืองวังสะพุงได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อผู้มาเข้ารับบริการแต่ละวัน และขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการดังนี้ การดำเนินการประเมินแบบสอบถาม มีผู้เข้ารับการประเมิน จำนวน ๑๓๐ คน

- ชาย ๗๖ คน
- หญิง ๕๔ คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคิดเป็นร้อยละ จากจำนวนผู้เข้ารับบริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่แสดงความ ความคิดเห็น |
|---|------------------|-------|---------|------|------------|----------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ | |
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | |
| ๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | ๒๑.๕๔ | ๗๖.๙๒ | ๑.๕๓ | - | - | - |
| ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๗.๖๙ | ๙๒.๓๑ | - | - | - | - |
| ๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | - | ๑๐๐ | - | - | - | - |
| ๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๗๖.๙๒ | ๑๕.๓๘ | ๗.๗ | - | - | - |
| ๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | ๙๒.๓๑ | - | ๗.๖๙ | - | - | - |
| ๖.การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย | ๑๐๐ | - | - | - | - | - |
| ๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๗๖.๙๒ | ๗.๗ | ๑๕.๓๘ | - | - | - |
| ๘.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | ๑๐๐ | - | - | - | - | - |
| ๙.เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น | - | - | ๑๐๐ | - | - | - |
| ๑๐.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน | ๑๐๐ | - | - | - | - | - |
| ๑๑.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วนไม่ผิดพลาด) | ๑๐๐ | - | - | - | - | - |
| ๑๒.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | ๑๐๐ | - | - | - | - | - |

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. อาชีพ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 () ปริญญาตรี
 - 4.3 () ปริญญาโท
 - 4.4 () ปริญญาเอก
 - 4.5 () อื่นๆ ระบุ.....
5. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่แสดงความ ความคิดเห็น |
|--|------------------|-----|---------|------|----------------|----------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึง พอใจ | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | | | | | | |
| ★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม | | | | | | |
| 6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | | |
| 7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | | | | | | |
| 8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | | | | | | |
| ★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น | | | | | | |
| 10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน | | | | | | |
| ★ ด้านผลจากการให้บริการ | | | | | | |
| 11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | | | | | | |
| 12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | | | | | | |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....