



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่พริก

ที่ ลป ๕๓๐๐๔/

วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่พริก

เรื่องเดิม/ข้อเท็จจริง

ตามที่เทศบาลตำบลแม่พริก ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมดังกล่าว ตามกลุ่มตัวอย่าง ๓๐ คน นั้น มีรายละเอียดดังนี้

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

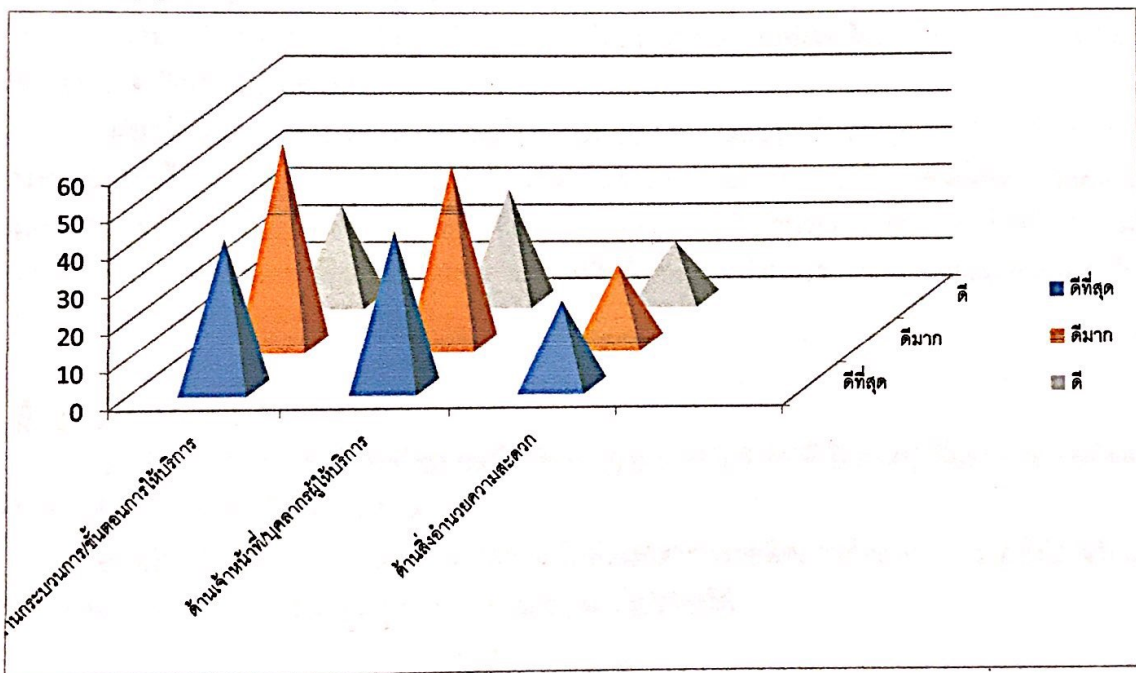
โครงการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปี ๒๕๖๓

เทศบาลตำบลแม่พริก อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง จากการสุ่มตัวอย่าง ๓๐ คน

หัวข้อรายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ					
	ดีที่สุด (๕)	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	จำนวน คน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๑๔	๑๓	๓			๓๐
๒. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	๗	๑๓	๑๐			๓๐
๓. การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	๑๐	๑๓	๗			๓๐
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ	๙	๑๕	๖			๓๐
รวม	๔๐	๕๔	๒๖			
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐	๑๑	๙			๓๐
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๘	๑๖	๖			๓๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๑๓	๗			๓๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๑๔	๘	๘			๓๐
รวม	๔๒	๔๘	๓๐			

หัวข้อรายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ					จำนวนคน
	ดีที่สุด (๕)	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙	๑๒	๙			๓๐
๒. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๔	๙	๗			๓๐
รวม	๒๓	๒๑	๑๖			
รวมทั้งสิ้น	๑๐๕	๑๒๓	๗๒			

สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปี ๒๕๖๓



ผลลัพธ์ตัวชี้วัดโครงการ

สรุปผลจากโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปี ๒๕๖๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปี ๒๕๖๓ โดยรวมทุกด้านมากที่สุด (ร้อยละ ๓๕) รองลงมา มีความพึงพอใจในการรับบริการโครงการมาก (ร้อยละ ๔๑) มีความพึงพอใจในการรับบริการ (ร้อยละ ๒๔)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่พริก

ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่พริก

สรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปี ๒๕๖๓ จากแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ คน พบว่าโดยภาพรวมแล้ว

- ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๖

- ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/บุคลากรผู้ให้บริการ ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/บุคลากรผู้ให้บริการ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/บุคลากรผู้ให้บริการ ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๕

- ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓ ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ผู้มารับบริการตามโครงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตบางรายยังไม่เข้าใจถึงหน้าที่และประโยชน์ของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

๒. ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตบางรายติดภารกิจและบางรายยังไม่พร้อมที่จะชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรสร้างความเข้าใจให้ผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทราบถึงประโยชน์ของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเชิงรุก ประจำปี ๒๕๖๓ ว่าเงินที่ได้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตนั้นจะนำมาใช้พัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๒. ออกบริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเคลื่อนที่ แต่ละหมู่บ้านเพิ่มขึ้นเพื่อจะได้บริการได้อย่างทั่วถึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวิริวัลย์ เขมา)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน

