



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส

ที่ สก ๗๒๓๐๒/.....วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส

ตามที่งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจประชาชนในการรับบริการการชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการประเมินความพึงพอใจใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไปตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวปริญญา เกตรานนท์)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ).....

(นายศุภชัย บุญแนบ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส

- ทราบ/อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายปัญญา บัวคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจประชาชนในการรับบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
ประจำปี ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจประชาชนในการรับบริการชำระภาษีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส
อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และอื่นๆ ในเขต
ตำบลคลองน้ำใส และเก็บแบบประเมินสุ่มตัวอย่างเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจประชาชนในการรับชำระภาษีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจประชาชนในการรับบริการชำระภาษีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำใส
มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๒๘	๖๔
หญิง	๗๒	๓๖
รวม	๒๐๐	๑๐๐
๒.ติดต่อเรื่อง		
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๕	๑๒.๕๐
ชำระภาษีป้าย	๓	๑.๕๐
ชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น	๑๕๒	๗๖.๐๐
ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ	๙	๔.๕๐
อื่นๆ	๑๑	๕.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อประเมิน	คะแนน			
	ดีมาก ๕	ดี ๓	พอใช้ ๒	ควรปรับปรุง ๑
ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	๘๓.๖๐%	๑๖.๐๐%	๐.๔๐%	
๑.ความสุภาพในการให้บริการ	๑๘๔/๙๒%	๑๖/๘%		
๒.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๘๐/๙๐%	๒๐/๑๐%		
๓.การตั้งใจในการให้บริการ	๑๖๔/๘๒%	๓๖/๑๘%		
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๖/๗๘%	๔๐/๒๐%	๔/๒%	
๕.ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจให้บริการ	๑๕๒/๗๖%	๔๘/๒๔%		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๐๐%	๑๔.๕๐%	๔.๕๐%	
๑.มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	๑๒๘/๖๔%	๔๘/๒๔%		
๒.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕๒/๗๖%	๔๔/๒๒%	๔/๒%	
๓.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๑๘๘/๙๔%	๔/๒%	๘/๔%	
๔.มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการ	๑๘๐/๙๐%	๒๐/๑๐%		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑.๓๓%	๑๔.๐๐%	๔.๖๗%	
๑.สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งคอย	๑๕๖/๗๘%	๓๒/๑๖%	๒/๖%	
๒.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล	๑๖๔/๘๒%	๒๐/๑๐%		
๓.มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๖๘/๘๔%	๓๒/๑๖%		

จากตารางที่ ๒ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ

๑.ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ สามารถแยกได้ตามลำดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสุภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ลำดับที่สอง คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ลำดับที่ ๓ คือ การตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ และลำดับที่ ๔ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และลำดับที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๗๖

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑ สามารถแยกได้ตามลำดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ลำดับที่ ๒ คือ มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ลำดับที่ ๓ คือ มีขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ และลำดับที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๖๔

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ สามารถแยกได้ตามลำดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ลำดับที่ ๒ คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๘๒ และลำดับที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งคอย คิดเป็นร้อยละ ๗๘

๖.สรุปผลการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการรับชำระภาษีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล คลองน้ำใส อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดสระแก้ว คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๘

๗.ข้อเสนอแนะ

ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำกับผู้ที่มารับบริการ การชำระภาษี