บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลังเทศบาลตำบลทุ่งหลวง โทร ๐-๗๗๓๖-๑๐๔๗

ที่ สฎ ๕๔๖๐๑/ **วันที่** ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

ตามที่งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนด้านการลดระยะเวลาและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ขอรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๖	๓๖.๐๐
หญิง	๖๔	๖๔.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายร้อยละ ๓๖ และเพศหญิงร้อยละ ๖๔

ตอนที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๓๔	๓๔.๐๐
ระดับมัธยมศึกษา	๓๑	๓๑.๐๐
ระดับปริญญาตรี	๒๔	๒๔.๐๐
อื่นๆ	๑๑	๑๑.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๔% รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๑% ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๔% และในระดับอื่น ๆ ๙%

ตอนที่ ๓ เรื่องที่รับบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องที่รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องที่รับบริการ		
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๓๑	
การชำระภาษีป้าย	๒๗	
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖๗	
อื่น ๆ	๑๖	

พบว่ามีผู้มาใช้บริการเรื่องกาชำระภาษีบำรุงท้องที่ร้อยละ ๖๗ % รองลงมาคือการชำระภาษีโรงเรือน ร้อยละ ๓๑% และการชำระภาษีป้ายร้อยละ ๒๗% ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๑	๙๑
การแต่งการของเจ้าหน้าที่	๙๑	๙๑
การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๙๑	๙๑
ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๙	๘๙
ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๐	๙๐

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๙๑% ด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๙๑% ด้านการตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๙๑% ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๙% และภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๙๐%

ตอนที่ ๕ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๘๔	๘๔
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๙	๘๙
ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๘๘	๘๘
มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๘๖	๘๖

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านมีช่องทางให้บริการหลากหลาย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๔% มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนพบว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจดีมากร้อยละ ๘๙% มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๘% มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๖%

ตอนที่ ๖ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย	๘๒	๘๒
เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๕	๘๕
มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๘๖	๘๖

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๒% เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๕% มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมาก ๘๖% จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลทุ่งหลวงควรปรับปรุงด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑ ข้อมูลข่าวสารในการบริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๓ และด้านสถานที่ให้การให้บริการข้อมูลข่าวสารคิดเป็นเป็นร้อยละ ๔ และด้านบริการรับชำระภาษี ร้อยละ ๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสมนึก สังข์แก้ว)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....เรียน นายกเทศมนตรี.....

.....เพื่อโปรดทราบ.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายจักรพงศ์ สุริยัน)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายสมศักดิ์ นวลแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง