



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง

ที่ ตง ๕๒๗๐๒/-

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษีประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งยาว

ด้วยฝ่ายพัฒนารายได้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี ระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน ๓๒๓ คน สรุปรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ดีมาก (๓)	ดี (๒)	พอใช้ (๑)	คะแนนเฉลี่ย (๓)
๑. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๓๒๓	๒๔๒	๗๒	๙	๒.๗๒
๒. การบริการด้านความตั้งใจ	๓๒๓	๒๓๑	๘๕	๗	๒.๖๙
๓. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ	๓๒๓	๒๔๑	๗๒	๑๐	๒.๗๒
๔. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๒๓	๒๕๑	๕๙	๑๓	๒.๗๒
๕. การให้คำปรึกษา	๓๒๓	๒๔๖	๖๗	๑๐	๒.๗๙

เกณฑ์การให้คะแนน

๐.๐๐ - ๑.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น พอใช้

๑.๑๐ - ๒.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ดี

๒.๑๐ - ๓.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ดีมาก

สรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี

การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ประจำปี ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๓๒๓ คน โดยผู้มาติดต่อชำระภาษีส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๒๔๒ คน ดี ๗๒ คน และพอใช้ ๙ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๗๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

๒. ด้านการบริการด้านความตั้งใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๒๓๑ คน ดี ๘๕ คน และพอใช้ ๗ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๖๙ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

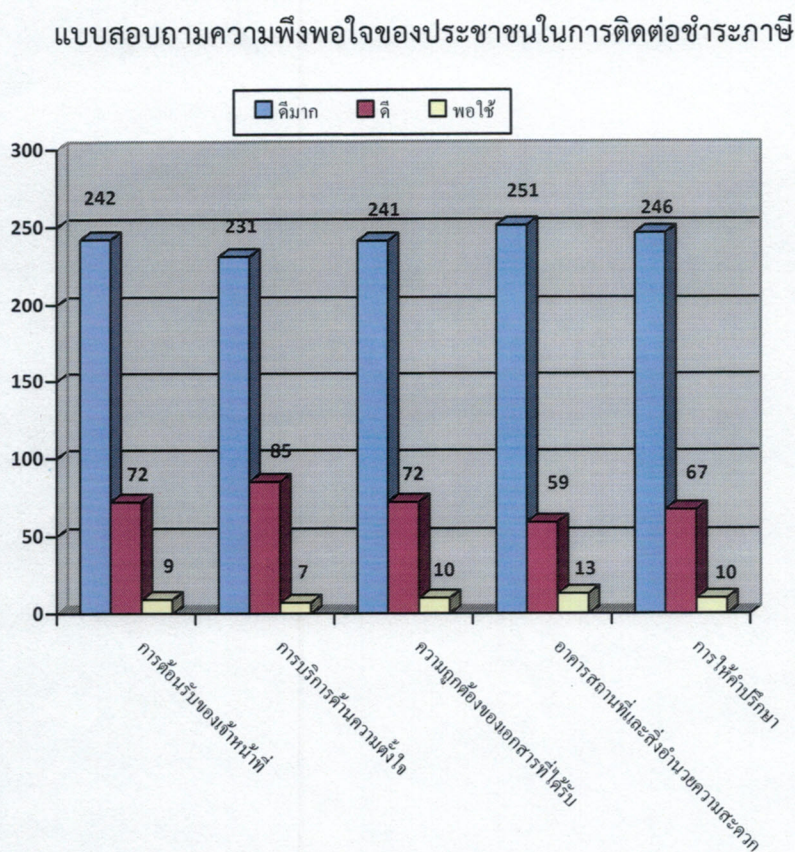
/๓. ด้านความถูกต้อง...

๓. ด้านความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๒๔๑ คน ดี ๗๒ คน และพอใช้ ๑๐ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๗๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

๔. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๒๕๑ คน ดี ๕๙ คน และพอใช้ ๑๓ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๗๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

๕. ด้านการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๒๔๖ คน ดี ๖๗ คน และพอใช้ ๑๐ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๗๙ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

แผนภูมิสรุปคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี



ข้อดี

- รับบริการ พนักงานบริการดีมาก เป็นมิตร ยิ้มแย้ม ดีเกินความคาดหมาย
- ขอชื่นชมการบริการที่ประทับใจ
- เจ้าหน้าที่น่ารัก บริการดี
- ออกใบเสร็จได้รวดเร็ว

ข้อควรปรับปรุง

- ปรับปรุงข้อมูลซ้ำ

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี

ประจำปี ๒๕๖๔

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งยาว

ประเด็นความคิดเห็น	ดีมาก	ดี	พอใช้
๑. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่			
๒. การบริการด้านความตั้งใจ			
๓. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ			
๔. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
๕. การให้คำปรึกษา			

ข้อเสนอแนะ.....

.....

- จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอารีย์ จูห้อง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาว

- เพื่อโปรดทราบ

จ.ท.

(นางอรรณา นาคบรรพ์)

รองปลัดเทศบาล

11 ต.ค. 64

รวม

11 / 10 / 64

(นางวิรัชย์ วรรณงาม)

ผู้อำนวยการกองคลัง

11 ต.ค. 2564