



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม โทร./โทรสาร ๐ - ๓๔๑-๐๐๙-๖๗

ที่ นฐ ๗๔๑๐๒/ ๑๘

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๕ ของกองคลัง

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ตามที่ กองคลัง ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ กองคลัง ในการชำระภาษีต่างๆ ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณของ ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการใน กองคลังดังนี้

๑ ชำระภาษีป้าย	จำนวน	๙๕	คน
๒ ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๓๔๐	คน

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

### แบบสำรวจความพึงพอใจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๖ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๔ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๕ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

-/แบบสำรวจ...

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมื่อ  
กองคลัง อบต.ทุ่งกระพังโหม  
หน่วยงานผู้สำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

### ข้อมูลทั่วไป

#### 1. เพศ

1. ชาย                       2. หญิง

2. อายุ  1. ต่ำกว่า 18 ปี     2. ระหว่าง 18-35 ปี     3. ระหว่าง 36-50 ปี     4. มากกว่า 50 ปี

#### 3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา  
 2. มัธยมศึกษา/ ปวช.  
 3. ปวส./อนุปริญญา  
 4.ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี  
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 4. อาชีพ

1. รับจ้าง  
 2.เกษตรกร  
 3.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 4. ธุรกิจส่วนตัว  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม**  
**เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของผู้บริการ

(1= พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3= พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	การคิดป้ายประกาศแสดงสถานที่และขั้นตอนการเสียภาษีชัดเจน สังเกตเห็นง่ายเข้าใจง่าย					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนเสียภาษีอย่าง เพียงพอ					
3.	เวลาที่ใช้ในการเสียภาษีไม่ล่าช้า					
4.	ขั้นตอนการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก					
5.	กรณีมีข้อข้องในการเสียภาษีมักมีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการ ดำเนินการขั้นต่อไปอย่างชัดเจน					
6.	ดำเนินการอย่าง โปร่งใส ไม่มีการถือโอกาสใดๆ					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	อบต.มีช่องทางการเสียภาษีหลายช่องทาง ประกอบด้วย (1) การเสียภาษี ณ ที่ทำการ (2) อบต. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมาก น้อยเพียงใด (มีจำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด)					
2.	ท่านมีความพึงพอใจช่องทางการเสียภาษี ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (*) (การเสียภาษีตามช่องทางนี้มีความสะดวกดี เพียงใด)					
	1. การเสียภาษี ณ ที่ทำการ					
	2. อบต. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่ในการประชุม)					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	ผู้รับชำระภาษีปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างสุภาพ					
2.	ผู้รับชำระภาษีเอาใจใส่ความจำเป็นของผู้เสียภาษีแต่ละรายตาม ความจำเป็น					
3.	เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีกับประชาชน					
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในในเรื่องภาษีอย่างเพียงพอต่อการ ให้บริการ					

5.	เจ้าหน้าที่สามารถไปคำปรึกษาหรือตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีเป็นที่น่าสนใจเพียงใด					
----	---	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการรับชำระภาษีเหมาะสมกับการสภาพงาน					
2.	ใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการรับชำระภาษีอย่างถูกต้องตามวิธีการใช้					
3.	ใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ให้ข้อมูล .....



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๓๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๑๘๙ คน	หญิง	จำนวน ๒๔๖ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๐ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๓๑๗ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๑๘ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๗๕ คน	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน ๑๐๑ คน
	๓. ปวส./อนุปริญญา	จำนวน ๔๗ คน	๔.ปริญญาตรี	จำนวน ๒๑๒ คน
	๕.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน	๖.อื่นๆ(โปรดระบุ).....	จำนวน ๐ คน
๔.อาชีพ	๑.รับจ้าง	จำนวน ๒๐ คน	๒.เกษตรกร	จำนวน ๙๕ คน
	๓.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒๑๔ คน	๔.ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๐๖ คน
	๖.อื่นๆ(โปรดระบุ).....	จำนวน ๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ (จำนวน คน)					คิดเป็น ร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	การติดป้ายประกาศแสดงสถานที่และขั้นตอนการเสียภาษีชัดเจน สังกัดเห็นง่ายเข้าใจง่าย	0	0	0	108	327	75.17
2.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนเสียภาษีอย่างเพียงพอ	0	0	0	122	313	71.95
3.	เวลาที่ใช้ในการเสียภาษีไม่ล่าช้า	0	0	0	98	337	77.47
4.	ขั้นตอนการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก	0	0	0	0	435	100
5.	กรณีมีข้อข้องในการเสียภาษีมีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการดำเนินการขั้นต่อไปอย่างชัดเจน	0	0	0	0	435	100
6.	ดำเนินการอย่าง โปร่งใส ไม่มีการถือโกงใดๆ	0	0	0	0	435	100
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ 1 ขั้นตอนการ		87.43					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ		ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็น ร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	อบค.มีช่องทางบริการเสียหลายช่องทาง ประกอบด้วย (1) การเสียภาษี ณ ที่ทำการ (2) อบค. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมากน้อยเพียงใด (มีจำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด)	0	0	0	98	337	77.47
2.	ท่านมีความพึงพอใจช่องทางบริการเสียภาษี ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (*) (การเสียภาษีตามช่องทางนี้มีความสะดวกดีเพียงใด)						
	1. การเสียภาษี ณ ที่ทำการ	0	0	0	0	435	100
	2. อบค. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่ในการ ประชาคม)	0	0	0	0	435	100
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ 2 ต่อช่องทางบริการ						92.49	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็น ร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	ผู้รับชำระภาษีปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างสุภาพ	0	0	0	0	435	100
2.	ผู้รับชำระภาษีเอาใจใส่ความจำเป็นของผู้เสียภาษีแต่ละรายตามความจำเป็น	0	0	0	98	337	77.47
3.	เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีกับประชาชน	0	0	0	0	435	100
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในในเรื่องภาษีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	0	0	0	0	435	100
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาหรือตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีเป็นที่น่าสนใจเพียงใด	0	0	0	124	311	71.49
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ 3 ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						89.79	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็น ร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการรับชำระภาษีเหมาะสมกับกรสภาพงาน	0	0	0	87	348	80.00
2.	ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการรับชำระภาษีอย่างถูกต้องตามวิธีการใช้	0	0	0	0	435	100
3.	ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย	0	0	0	95	340	78.16
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจส่วนที่ 4 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						86.05	

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๕
2. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๗
3. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๓
4. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๙

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากและระดับพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๕ ส่วน

๑. ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๓
๒. ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๙
๓. ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๙
๔. ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๕

### ข้อเสนอแนะ เห็นควร

๑. เพิ่มช่องทางติดต่อสอบถามให้มากขึ้น



( นางสาวชนัญญา เรืองชัย )

ผู้อำนวยการกองคลัง

จ.อ.



( สนิท ชมเทศ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม



( นายอนุชา กุลดีลก )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม