

บันทึกข้อความ

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

ที่ นฐ ๗๔๑๐๒/ ๖๒๓

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๑ ของกองคลัง

เรียน นายกองคลังการบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ตามที่ กองคลัง ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ กองคลัง ในการชำระภาษีต่างๆ ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณของ ๒๕๖๑ มีผู้มารับบริการใน กองคลังดังนี้

๑. ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน	๑๐๒	คน
๒. ชำระภาษีป้าย	จำนวน	๘๘	คน
๓. ชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน	๒๓๗	คน

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

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

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
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.	การติดป้ายประกาศแสดงสถานที่และขั้นตอนการเสียภาษีชัดเจน สังเกตเห็นง่ายเข้าใจง่าย					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนเสียภาษีอย่าง เพียงพอ					
3.	เวลาที่ใช้ในการเสียภาษีไม่ล่าช้า					
4.	ขั้นตอนการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก					
5.	กรณีมีข้อข้องในการเสียภาษีมีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการ ดำเนินการขั้นต่อไปอย่างชัดเจน					
6.	ดำเนินการอย่าง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อโกงใดๆ					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	อบต.มีช่องทางบริการเสียภาษีหลายช่องทาง ประกอบด้วย (1) การเสียภาษี ณ ที่ทำการ (2) อบต. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมาก น้อยเพียงใด (มีจำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด)					
2.	ท่านมีความพึงพอใจช่องทางบริการเสียภาษี 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.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องภาษีอย่างเพียงพอต่อการ ให้บริการ					
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาหรือตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระ ภาษีเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการรับชำระภาษีเหมาะสมกับการ สภาพงาน					
2.	ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการรับชำระภาษีอย่างถูกต้องตาม วิธีการใช้					
3.	ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย					

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ให้ข้อมูล

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๒๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๑๘๑ คน	หญิง จำนวน ๒๔๖ คน		
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๐ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๐๗ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๙๑ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๒๙ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๖๕ คน	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน ๑๑๒ คน
	๓. ปวส./ อนุปริญญา	จำนวน ๐ คน	๔.ปริญญาตรี	จำนวน ๑๕๐ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน	๖. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	จำนวน ๐ คน
๔.อาชีพ	๑. รับจ้าง	จำนวน ๐ คน	๒. เกษตรกร	จำนวน ๑๘๖ คน
	๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑๑๓ คน	๔. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๒๘ คน
	๖. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	จำนวน ๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ (จำนวน คน)					คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	การติดป้ายประกาศแสดงสถานที่และขั้นตอนการเสียภาษีชัดเจน สังเกตเห็นง่ายเข้าใจง่าย	0	0	100	117	210	76.5
2.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนเสียภาษีอย่าง เพียงพอ	0	0	95	97	235	77.5
3.	เวลาที่ใช้ในการเสียภาษีไม่ล่าช้า	0	0	0	244	183	100
4.	ขั้นตอนการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก	0	0	78	121	228	81.1
5.	กรณีมีข้อข้องในการเสียภาษีมีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการ ดำเนินการขั้นต่อไปอย่างชัดเจน	0	0	0	138	289	100
6.	ดำเนินการอย่าง โปร่งใส ไม่มีการจ้อ โกงใดๆ	0	0	0	0	427	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	อบต.มีช่องทางการเสี่ยงาหมีหลายช่องทาง ประกอบด้วย (1) การเสี่ยงาหมี ณ ที่ทำการ (2) อบต. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมากน้อยเพียงใด (มีจำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด)	0	0	58	81	288	86.4
2.	ท่านมีความพึงพอใจช่องทางการเสี่ยงาหมี ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (*) (การเสี่ยงาหมีตามช่องทางนี้มีความสะดวกดีเพียงใด)						
1.	การเสี่ยงาหมี ณ ที่ทำการ	0	0	0	182	245	100
2.	อบต. เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่ในการประชาคม)	0	0	138	124	165	67.6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	ผู้รับชำระภาษีปฏิบัติต่อผู้เสี่ยงาหมีอย่างสุภาพ	0	0	0	164	263	100
2.	ผู้รับชำระภาษีเอาใจใส่ความจำเป็นของผู้เสี่ยงาหมีแต่ละรายตามความจำเป็น	0	0	97	74	256	77.2
3.	เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสี่ยงาหมีกับประชาชน	0	0	0	52	375	100
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องภาษีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	0	0	0	239	188	100
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาหรือตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด	0	0	89	143	195	79.1

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5	
1.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการรับชำระภาษีเหมาะสมกับการสภาพงาน	0	0	0	158	269	100
2.	ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการรับชำระภาษีอย่างถูกต้องตามวิธีการใช้	0	0	105	95	227	75.4
3.	ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย	0	0	0	151	276	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๑
2. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓
3. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๔
4. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๕

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากและระดับพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๕ ส่วน

1. ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๔
2. ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๙
3. ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๘
4. ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

ข้อเสนอแนะ เห็นควร

1. ให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนทราบถึงกำหนดการเวลาในการชำระภาษี

พัชรา มีแต้ม

(นางพัชรา มีแต้ม)

ผู้อำนวยการกองคลัง

จ.อ. สนิท ชมเทศ

(สนิท ชมเทศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

อนุชา กุลติลิก

(นายอนุชา กุลติลิก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม