



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลังเทศบาลตำบลนาใน

ที่ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในการชำระภาษีของเทศบาลตำบลนาใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓


เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาใน


เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาใน มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลนาใน งานจัดเก็บภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธีสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

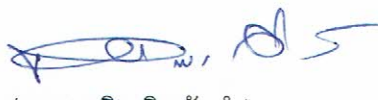
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ทั้งนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว กองคลังเทศบาลตำบลนาใน จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาในต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

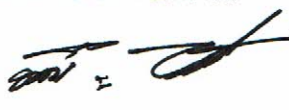
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


ผู้เสนอรายงาน
(นางสาววรกมล วงศ์ศรีจันทร์)
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้


(นางสาวจิวรรณ ประจันทร)
ผู้อำนวยการกองคลัง


(นายสมคิด ดิษพันลำ)

รองปลัดเทศบาลตำบลนาใน ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลนาใน


(นายพงษ์ศักดิ์ โพธิ์ศรี)
นายกเทศมนตรีตำบลนาใน

รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาใน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
งานบริการ : งานจัดเก็บภาษี

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาใน งานบริการในการจัดเก็บภาษี โดยการใช้วิธีการสุ่มจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการบริการ

วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาใน มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๙
เพศหญิง	๖๑
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๗
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓
ปริญญาตรี	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่น ๆ	๕๕
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	-
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๒
รับจ้าง	๖
นักเรียนนักศึกษา	๘
เกษตรกร	๗๒
อื่น ๆ	-
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒
 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
 งานจัดเก็บภาษี
 จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ X ๑๐๐ คน = ๑๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		๑๔	๘๖
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		๑๘	๘๒
๓) การให้บริการตามลำดับ เช่น ผู้ที่มาก่อนยอมได้รับบริการก่อน เป็นต้น		๓๑	๖๙
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		๒๗	๗๓
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด		๒๔	๗๖
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		๓๙	๖๑
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		๓๓	๖๗
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น		๓๘	๖๒
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น		๔๐	๖๐
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		๒๗	๗๓
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		๒๑	๗๙
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		๓๓	๖๗
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น		๒๔	๗๕
๔) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กลองรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น		๓๖	๖๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น		๒๖	๗๔
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		๒๙	๗๑
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ		๓๔	๖๖
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		๒๓	๗๗

๓) ผลการบริการในภาพรวม		๓๑	๖๙
รวมคะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้		๕๕๙	๑,๓๕๑

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ $= \frac{0}{1,900} \times 100$ $= 0$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ $= \frac{559}{1,900} \times 100$ $= 29.42$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ $= \frac{1,341}{1,900} \times 100$ $= 70.58$
--	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการในการชำระภาษี สุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. ไม่พึงพอใจ	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐	%
๒. พึงพอใจ	๕๕๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๔๒	%
๓. พึงพอใจมาก	๑,๓๕๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๕๘	%

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรับชำระภาษี
ของเทศบาลตำบลนาใน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งานบริการ : งานจัดเก็บภาษี

รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง หมายถึง รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และอากรการฆ่าสัตว์ ส่วนรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้จัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียม รายได้จากทรัพย์สิน เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ชำระภาษีและค่าธรรมเนียม

เทศบาลตำบลนาใน มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี และขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำมาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน O หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
<input type="radio"/> ชาย	<input checked="" type="radio"/> หญิง	
๑.๒ อายุ		
<input type="radio"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี	<input type="radio"/> อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	<input type="radio"/> อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี
<input type="radio"/> อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	<input checked="" type="radio"/> อายุ ๔๐ - ๕๐ ปี	<input type="radio"/> มากกว่า ๖๐ ปี
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input checked="" type="radio"/> ประถมศึกษา	<input type="radio"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> อื่น ๆ
๑.๔ อาชีพ		
<input type="radio"/> รับราชการ	<input type="radio"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	<input type="radio"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="radio"/> เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> รับจ้าง	<input checked="" type="radio"/> เกษตรกร
<input type="radio"/> อื่น ๆ		

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		/	
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		/	
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนยอมได้รับการบริการก่อน เป็นต้น		/	
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			/
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด		/	
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/	
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ			/
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			/
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			/
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย			/
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			/
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/	
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น		/	
๔) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับความเห็นแบบสำถาม เป็นต้น		/	
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น		/	
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		/	
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			/
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			/
๓) ผลการบริการในภาพรวม			/

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรับชำระภาษี
ของเทศบาลตำบลนาใน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งานบริการ : งานจัดเก็บภาษี

รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง หมายถึง รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และอากรการฆ่าสัตว์ ส่วนรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้จัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียม รายได้จากทรัพย์สิน เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ชำระภาษีและค่าธรรมเนียม

เทศบาลตำบลนาใน มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี และขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำมาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน O หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
<input checked="" type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง	
๑.๒ อายุ		
<input type="radio"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี	<input checked="" type="radio"/> อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	<input type="radio"/> อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี
<input type="radio"/> อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	<input type="radio"/> อายุ ๔๐ - ๕๐ ปี	<input type="radio"/> มากกว่า ๖๐ ปี
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> ประถมศึกษา	<input type="radio"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input checked="" type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> อื่น ๆ
๑.๔ อาชีพ		
<input type="radio"/> รับราชการ	<input type="radio"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	<input type="radio"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="radio"/> เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> รับจ้าง	<input checked="" type="radio"/> เกษตรกร
<input type="radio"/> อื่น ๆ		

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		/	
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			/
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนย่อมได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			/
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/	
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			/
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/	
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ		/	
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น		/	
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			/
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย			/
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ		/	
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/	
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			/
๔) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับความเห็นแบบคำถาม เป็นต้น		/	
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น			/
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		/	
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ		/	
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		/	/
๓) ผลการบริการในภาพรวม		/	