



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลังเทศบาลตำบลทุ่งหลวง โทร ๐-๗๗๓๖-๑๐๔๗

ที่ สฎ ๕๔๖๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

ตามที่ยานจัดเก็บและพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนด้านการลดระยะเวลาและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ขอรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕.๐๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายร้อยละ ๔๕ และเพศหญิงร้อยละ ๕๕

ตอนที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
ระดับมัธยมศึกษา	๓๓	๓๓.๐๐
ระดับปริญญาตรี	๓๓	๓๓.๐๐
อื่นๆ	๙	๙.๐๐

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี ร้อยละ ๓๓% รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ๒๕% และในระดับอื่น ๆ ๔%

ตอนที่ ๓ เรื่องที่รับบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องที่รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องที่รับบริการ		
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๘	
การชำระภาษีป้าย	๓๐	
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖๐	-
อื่น ๆ	๗	

พบว่าผู้มีมาใช้บริการเรื่องกาชำระภาษีบำรุงท้องที่ร้อยละ ๖๐ % รองลงมาคือการชำระภาษีป้ายร้อยละ ๓๐% และการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินร้อยละ ๒๘% ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๘	๗๘
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๗๖	๗๖
การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๖	๗๖
ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๓	๗๓
ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๒	๘๒

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% ด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๖% ด้านการตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๖% ด้านความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๓% และภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๘๒%

ตอนที่ ๕ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๖๕	๖๕
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๘	๒๒
ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๗๘	๒๒
มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๗๘	๒๒

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๖๕% มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนพบว่าผู้ให้บริการมีความพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘%

ตอนที่ ๖ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย	๖๙	๖๙
เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๓	๗๓
มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๗๘	๗๘

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๖๙% เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๓% มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมาก ๗๘% มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๐ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลทุ่งหลวงควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๔ และด้านสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ ๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นายสมนึก สังข์แก้ว)

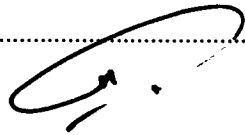
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



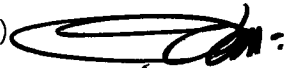
(นายจักรพงษ์ สุริยัน)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)



(นายสมศักดิ์ นวลแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง