



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลังเทศบาลตำบลทุ่งหลวง โทร ๐-๗๗๓๖-๑๐๔๗

ที่ สฎ ๕๔๖๐๒/ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษี ประจำปี ๒๕๕๙

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง (ผ่านปลัดเทศบาล)

ตามที่ยานจัดเก็บและพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนด้านการลดระยะเวลาและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ขอรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ 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
อื่น ๆ	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	

พบว่าผู้มีมาใช้บริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่ร้อยละ ๖๐% รองลงมาคือการชำระภาษีป้ายร้อยละ ๓๐% และการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินร้อยละ ๒๘% ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

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

จากผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% ด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๖% ด้านการตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๖% ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๓% และภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ 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 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๖๕% มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘% มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ 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 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๖๙% เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๓% มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมาก ๗๘% มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจดีมากร้อยละ ๗๘%

จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี ประจำปี ๒๕๕๙ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า
เทศบาลตำบลทุ่งหลวงควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารในการบริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๔ และด้าน
สถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ ๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสมนึก สังข์แก้ว)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายจักรพงษ์ สุริยัน)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

คำสั่งนายกเทศมนตรี

อน.

(ลงชื่อ)

(นายสมศักดิ์ นวลแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง