



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

โทร. ๐-๕๖๙๐-๓๔๗๘ ต่อ ๑๐๔

ที่ พจ ๕๔๕๐๒/ -

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการเรื่องงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเรื่องงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบบทดสอบได้จัดทำโดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย จำนวน ๖๐ ท่าน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกวิสรา สุขหรั่ง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

(นายเสนห์ คุ่มคุณ)

รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางพัลลา โห้งวประสิทธิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นายดิเรก ศักดิ์ดี)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

การให้บริการ เรื่อง งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลตำบลทุ่งน้อย
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศชาย	๑๙	คน
เพศหญิง	๔๑	คน

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๑	คน
๒๖ - ๔๐ ปี	๑๔	คน
๔๑ - ๕๕ ปี	๒๗	คน
๕๖ - ๖๙ ปี	๑๕	คน
๗๐ ปีขึ้นไป	๓	คน

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒	คน
นักเรียน/นักศึกษา	๑	คน
รับจ้างทั่วไป	๑๖	คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๐	คน
เกษตรกร/ประมง	๒๕	คน
ว่างงาน	๗	คน
อื่นๆ (โปรดระบุ)	๐	คน

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๕๘	คน
หน่วยงานภาครัฐ	๑	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	๑	คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๕ ๔๑.๖๗%	๒๑ ๓๕.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๑๒ ๒๐.๐๐%	๒๙ ๔๘.๓๓%	๑๓ ๒๑.๖๗%	๖ ๑๐.๐๐%	
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๐ ๑๖.๖๗%	๓๒ ๕๓.๓๓%	๑๔ ๒๓.๓๓%	๔ ๖.๖๗%	
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๘ ๔๖.๖๗%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
๕. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	๑๐ ๑๖.๖๗%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๑๙ ๓๑.๖๗%	๑ ๑.๖๖%	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๙ ๑๕.๐๐%	๓๑ ๕๑.๖๗%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๒ ๓.๓๓%	
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๑๒ ๒๐.๐๐%	๓๑ ๕๑.๖๗%	๑๕ ๒๕.๐๐%	๒ ๓.๓๓%	
๓. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๑ ๓๕.๐๐%	๑ ๑.๖๗%	
๔. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม	๑๐ ๑๖.๖๗%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๒๔ ๔๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	๑๓ ๒๑.๖๗%	๒๐ ๓๓.๓๓%	๒๔ ๔๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๑๒ ๒๐.๐๐%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๒๑ ๓๕.๐๐%	๔ ๖.๖๗%	
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๒ ๓๖.๖๗%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๔ ๖.๖๗%	
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๑๑ ๑๘.๓๓%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๐ ๓๓.๓๓%	๒ ๓.๓๔%	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจง ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๑ ๑๘.๓๓%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๑ ๑.๖๗%	

๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๑๓ ๒๑.๖๗%	๒๕ ๔๑.๖๗%	๑๙ ๓๑.๖๖%	๓ ๕.๐๐%	
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๙ ๑๕.๐๐%	๓๕ ๕๘.๓๓%	๑๒ ๒๐.๐๐%	๔ ๖.๖๗%	
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง รอรับบริการ มีความเพียงพอ	๙ ๑๕.๐๐%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๒ ๓๖.๖๗%	๒ ๓.๓๓%	
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๙ ๑๕.๐๐%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๒๐ ๓๓.๓๓%	๑ ๑.๖๗%	
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๙ ๑๕.๐๐%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๑๘ ๓๐.๐๐%	๓ ๕.๐๐%	
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของ ประชาชน	๙ ๑๕.๐๐%	๓๓ ๕๕.๐๐%	๑๗ ๒๘.๓๓%	๑ ๑.๖๗%	
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความ โปร่งใส	๙ ๑๕.๐๐%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๑ ๑.๖๗%	
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	๙ ๑๕.๐๐%	๓๐ ๕๐.๐๐%	๒๐ ๓๓.๓๓%	๑ ๑.๖๗%	
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คำนึงค่า ต่อ ประชาชนส่วนรวม	๙ ๑๕.๐๐%	๒๗ ๔๕.๐๐%	๒๓ ๓๘.๓๓%	๑ ๑.๖๗%	
รวม	๑๐.๓๙ ๑๗.๓๒%	๒๗.๙๑ ๔๖.๕๒%	๑๙.๒๖ ๓๒.๑๐%	๒.๔๔ ๔.๐๖%	

สรุปความพึงพอใจ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาล
ตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลลัพธ์ของระดับความพึงพอใจจากการ
ประเมินในครั้งนี้ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๒
- พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๒
- พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๐
- พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาล
ตำบลทุ่งน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๔

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บภาษีเสนอให้มีคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีผู้เสีย
ภาษีจำนวนมากทำให้การบริการมีความล่าช้า ซึ่งต้องคีย์ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (E-Laas) ในการชำระภาษี
ดังกล่าว