



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

ที่ ขร ๗๔๑๐๒/

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้

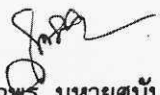
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

ตามที่งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการจัดเก็บรายได้ วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมิน คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษี ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

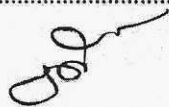

(นางสุภาพร มหายศนันท์)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้


(นางนงนุช ศรี)
ผู้อำนวยการกองคลัง


(นายบดินทร์ หงษ์หิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

ทราบ อนุมัติ ดำเนินการ



(นายบดินทร์ หงษ์หิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๕๐ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖
เพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔

๒. อายุ

๑. อายุ ๑๕-๓๐ ปี	จำนวน ๘ คน
๒. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน
๓. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน
๔. อายุ ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๙ คน
๕. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕ คน

๓. ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๗ คน
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๙ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๖ คน
๔. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๘ คน
๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน
๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
๗. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	จำนวน - คน

๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร	จำนวน ๓๐ คน
๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๔ คน
๓. รับราชการ	จำนวน ๓ คน
๔. ลูกจ้าง	จำนวน ๓ คน
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน - คน
๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	จำนวน - คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับ
ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๔ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับ
ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๔ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับ
ดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๐ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๔ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๒ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๐ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๐ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ เห็นว่ามีความพึงพอใจให้บริการในระดับดีมาก รองลงมา ร้อยละ ๒๐ ความพึงพอใจให้บริการในระดับดี

สรุป คิดเป็นร้อยละ $\frac{๖๒๔}{๘} = ๗๘\%$

๘

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ควรจัดสถานที่สำหรับนั่งรอเพิ่มเติม เว้นระยะห่าง ตามมาตรการการป้องกันโควิด-๑๙

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. อายุ 15 - 30 ปี 2. อายุ 31 - 40 ปี
 3. อายุ 41 - 50 ปี 4. อายุ 51 - 60 ปี
 5. อายุ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา / ปวส.
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ
 1. เกษตรกร 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 3. รับราชการ 4. ลูกจ้าง
 5. นักเรียน/นักศึกษา 6. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ

ให้บริการ.....
