



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง

ที่ ชร ๗๔๑๐๒/

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้
ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

ตามที่งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการจัดเก็บรายได้ วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินคือ ประชาชนที่มาขอรับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ จึงขอส่ง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษี ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

(นางสุภาพร มหายศนันท์)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้

(นางนงนุช ศรีธิ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

(นายบดินทร์ หงษ์หิน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

ทราบ

(นายรติพงษ์ เทพสุภา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์

สรุป แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๕๐ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
เพศหญิง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การรับชำระภาษีท้องถิ่น

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด
รองลงมา ร้อยละ ๓๐ ความพึงพอใจมาก

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เห็นว่าความพึงพอใจมากที่สุด

๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด
รองลงมา ร้อยละ ๔๐ ความพึงพอใจมาก

๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด
รองลงมา ร้อยละ ๓๐ ความพึงพอใจมาก

๕. มีช่องทางบริการที่หลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด
รองลงมา ร้อยละ ๒๖ ความพึงพอใจมาก

๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด
รองลงมา ร้อยละ ๔๐ ความพึงพอใจมาก

๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด
รองลงมา ร้อยละ ๓๐ ความพึงพอใจมาก

๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ เห็นว่ามี ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อย
ละ ๓๐ ความพึงพอใจมาก

สรุป คิดเป็นร้อยละ $\frac{๕๗๔}{๖๐๐} = ๙๕.๖๖\%$

ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดสถานที่สำหรับนั่งรอ เว้นระยะห่าง ตามมาตรการการป้องกันโควิด ๑๙
- ควรมีแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษี
- เพิ่มช่องทางการชำระภาษี เช่น สแกนคิวอาร์โค้ด

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา / ปวส.
5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
-ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

..... การชำระของท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

