



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง.....

ที่.....อด...๗๓๙๐๒/.....วันที่..... กัณยายน...๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการในการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง

เรื่องเดิม

ตามหนังสือ ที่ อด ๗๓๙๐๒/ ๑๔๔ ลงวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ ประชาสัมพันธ์การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง ได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีต้องมาชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในห้วงเดือนพฤษภาคม - เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง นั้น

ข้อเท็จจริง

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง ได้มีการสำรวจประเมินความพึงพอใจของ ประชาชน ณ จุดบริการ ในงานการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานเกิดข้อเสียน้อยที่สุด จึงขอรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน

- การสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ในงานการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง จากกลุ่มตัวอย่าง ๑๐๐ ราย ในห้วงเดือนพฤษภาคม - เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ณ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจ ในระดับดีมาก รายละเอียดดังกล่าวปรากฏตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางวิไลวรรณ ปุณจันทร์)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็น.....

(นายอานันท์ ลุนทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง

ความเห็น.....

(นายอานันท์ ลุนทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง

บทสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับชำระภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง ประจำปี ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจในการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง ประจำปี ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน จากงานบริการทั้ง ๓ ด้าน ในส่วนงานการจัดเก็บรายได้ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคำด้วง ประกอบด้วย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานภาพโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิงร้อยละ ๔๙.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี เป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี เป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดีมากในเรื่องความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๑.๔ รองลงมาคือภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๑ และความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙๐.๒

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

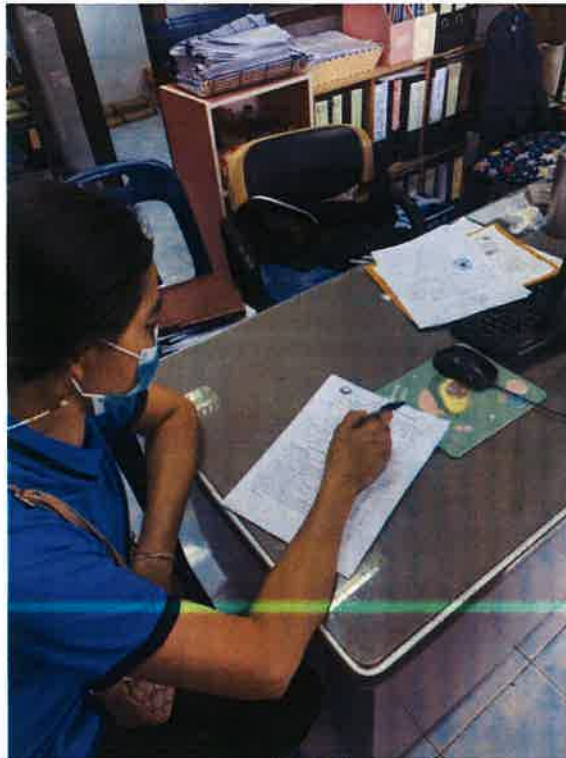
ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดีมากในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ร้อยละ ๙๒.๔ รองลงมาคือ มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ร้อยละ ๙๑

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดีมากในเรื่อง มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ร้อยละ ๙๑.๖ รองลงมาคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๙๐.๒

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	รวมจำนวนผู้ตอบ	สรุปผลการวิเคราะห์		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4.51	90.2	ดีมาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	100	4.45	89	ดี
3. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	100	4.46	89.2	ดี
4. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4.57	91.4	ดีมาก
5. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4.55	91	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	100	4.41	88.2	ดี
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	100	4.49	89.8	ดี
3. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	100	4.62	92.4	ดีมาก
4. มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	100	4.55	91	ดีมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม	100	4.39	87.8	ดี
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	100	4.51	90.2	ดีมาก
3. มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	100	4.58	91.6	ดีมาก

มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ



เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	51	51.0	51.0	51.0
หญิง	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	51	51.0	51.0	51.0
หญิง	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 ปี	12	12.0	12.0	12.0
31-40 ปี	21	21.0	21.0	33.0
41-50 ปี	33	33.0	33.0	66.0
51-60 ปี	25	25.0	25.0	91.0
61 ปีขึ้นไป	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เกษตรกร	65	65.0	65.0	65.0
รับจ้าง	24	24.0	24.0	89.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

หน่วยบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	100	100.0	100.0	100.0

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
1.ความสุภาพ	100	4	5	451	4.51	.502
2.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	100	4	5	445	4.45	.500
3.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	100	4	5	446	4.46	.501
4.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4	5	457	4.57	.498
5.ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4	5	455	4.55	.500
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	100	4	5	441	4.41	.494
2.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	100	4	5	449	4.49	.502
3.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกปละรวดเร็ว	100	4	5	462	4.62	.488
4.มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	100	4	5	455	4.55	.500
1.สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม	100	4	5	439	4.39	.490
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	100	4	5	451	4.51	.502
3.มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	100	4	5	458	4.58	.496
Valid N (listwise)	100					

1.ความสภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	49	49.0	49.0	49.0
ดีมาก	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	55	55.0	55.0	55.0
ดีมาก	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	54	54.0	54.0	54.0
ดีมาก	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	43	43.0	43.0	43.0
ดีมาก	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5.ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	45	45.0	45.0	45.0
ดีมาก	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	59	59.0	59.0	59.0
ดีมาก	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	51	51.0	51.0	51.0
ดีมาก	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	38	38.0	38.0	38.0
ดีมาก	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4.มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	45	45.0	45.0	45.0
ดีมาก	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1.สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	61	61.0	61.0	61.0
ดีมาก	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	49	49.0	49.0	49.0
ดีมาก	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3.มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	12	12.0	12.0	12.0
ดีมาก	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 ปี	12	12.0	12.0	12.0
31-40 ปี	21	21.0	21.0	33.0
41-50 ปี	33	33.0	33.0	66.0
51-60 ปี	25	25.0	25.0	91.0
61 ปีขึ้นไป	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เกษตรกร	65	65.0	65.0	65.0
รับจ้าง	24	24.0	24.0	89.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

หน่วยบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	100	100.0	100.0	100.0

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
1.ความสุภาพ	100	4	5	451	4.51	.502
2.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	100	4	5	445	4.45	.500
3.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	100	4	5	446	4.46	.501
4.ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4	5	457	4.57	.498
5.ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	4	5	455	4.55	.500
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	100	4	5	441	4.41	.494
2.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	100	4	5	449	4.49	.502
3.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	100	4	5	462	4.62	.488
4.มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	100	4	5	455	4.55	.500
1.สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก คอย น้ำดื่ม	100	4	5	439	4.39	.490
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	100	4	5	451	4.51	.502
3.มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	100	4	5	458	4.58	.496
Valid N (listwise)	100					

1.ความสุภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	49	49.0	49.0	49.0
ดีมาก	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	55	55.0	55.0	55.0
ดีมาก	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	54	54.0	54.0	54.0
ดีมาก	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4.ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	43	43.0	43.0	43.0
ดีมาก	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5.ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	45	45.0	45.0	45.0
ดีมาก	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1.มีช่องทางกาารให้บริการที่หลากหลาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	59	59.0	59.0	59.0
ดีมาก	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	51	51.0	51.0	51.0
ดีมาก	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	38	38.0	38.0	38.0
ดีมาก	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4.มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	45	45.0	45.0	45.0
ดีมาก	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย น้ำดื่ม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	61	61.0	61.0	61.0
ดีมาก	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	49	49.0	49.0	49.0
ดีมาก	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ดี	42	42.0	42.0	42.0
ดีมาก	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	