

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ การชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน โดยนำเสนอผลการสำรวจ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑.๑ เพศ</b>		
ชาย	๑๑	๒๒.๐๐
หญิง	๓๙	๗๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๑.๒ อายุ</b>		
อายุ ๒๐-๒๙ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๓๐-๓๙ ปี	๗	๑๔.๐๐
อายุ ๔๐-๔๙ ปี	๒๔	๔๘.๐๐
อายุมากกว่า ๕๐ปี	๑๙	๓๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๑.๓ การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๔	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๓	๔๖.๐๐
ปวช/ปวส	๓	๖.๐๐
อนุปริญญา	๓	๖.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๑๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๑.๔ อาชีพ</b>		

เกษตรกร	๓๕	๗๐.๐๐
ลูกจ้าง	๒	๔.๐๐
ค้าขาย	๕	๑๐.๐๐
รับราชการ	๓	๖.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๖.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๒	๔.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

#### ผลการวิเคราะห์

##### ๑.๑ เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ตามลำดับ

##### ๑.๒ อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ อายุมากกว่า ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ไม่มีมารับบริการชำระภาษี ตามลำดับ

##### ๑.๓ ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ไม่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ตามลำดับ

##### ๑.๔ อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ อาชีพรับราชการ มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ อาชีพค้าขาย มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ การชำระภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน แบบสอบ ถาม	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)		
	ไม่พึง พอใจ	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
๑.ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๑๘	๓๒	๕๐	๔.๖๔
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๖.๐๐	๖๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๒.๘๐
๒.ความชัดเจน ในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๐	๐	๐	๑๖	๓๔	๕๐	๔.๖๘
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๐๐	๖๘.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๓.๖๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาค)	๐	๐	๑	๑๔	๓๕	๕๐	๔.๖๘
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๒๘.๐๐	๗๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๓.๖๐

**จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยผลประเมิน ประเด็นความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๔ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๘ อยู่ในระดับ มากที่สุด และ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖๘ อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังตาราง

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒.ความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๔.๖๘	๙๓.๖๐
รวมผลคะแนน	๔.๖๗	๙๓.๓๓

**หมายเหตุ**

**ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

**ร้อยละความพึงพอใจ**

ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด