



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ที่ อต ๗๓๔๐๒/-..... วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการ การชำระภาษี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ตามที่กองคลัง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการ การชำระ  
ภาษี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี โดยมีวัตถุประสงค์คือ

๑ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ

๒ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

กองคลังได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนโดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ ชุด  
และได้สุ่มแจกแบบสำรวจให้กับผู้มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาชำระภาษีได้จำนวน ๕๐ ราย

ดังนั้น กองคลังจึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ การชำระภาษี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี ตามรายละเอียดที่แนบมา  
พร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางธมนวรรณ ปิ่นสุข)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ)

(นางกาญจนา โสร็จจพล)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นควรรับทราบ

(ลงชื่อ)

(นายบุญทรง สุขันธา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ความเห็นของนายกองการบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวิรัช เล่ายี)

นายกองการบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ 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	๒๗	๕๔.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๐	๒๐.๐๐
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	๒๗	๕๔.๐๐
ลูกจ้าง	๑๐	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๓	๖.๐๐
รับราชการ	๓	๖.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๐	๐.๐๐
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 ระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ตามลำดับ

#### ๑.๔ อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ อาชีพรับราชการ มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ อาชีพค้าขาย มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพลูกจ้าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ 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.ความสะดวกและรวดเร็ว 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 ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 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.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒.ความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๓.เจ้าหน้าที่มีวิธีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๔.๖๘	๙๓.๖๐
<b>รวมผลคะแนน</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๙๓.๓๓</b>

## 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 ๙๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ ๗๑ - ๙๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการชำระภาษี ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

\*\*\*\*\*

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ได้รับการถ่ายโอนการจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย) มาบริหารจัดการเอง ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษี ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อมเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษี ณ จุดบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษีในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ
- ๒.๒ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

๓. เป้าหมาย

สำรวจความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาชำระภาษีจำนวน ๕๐ คน

๔. วิธีดำเนินการ

- ๔.๑ จัดทำโครงการ
- ๔.๒ ออกแบบสำรวจความคิดเห็น
- ๔.๓ แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการชำระภาษี
- ๔.๔ ประมวลผลแบบสอบถาม
- ๔.๕ เสนอผู้บริหารทราบ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนมกราคม ๒๕๖๓-เมษายน ๒๕๖๓

๖. สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณดำเนินงาน

ไม่ใช้งบประมาณ

/๘.หน่วยงานที่รับผิดชอบ....


๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

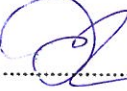
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

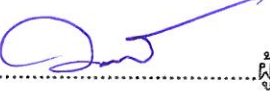
๒.๑ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ

๒.๒ ทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ  
(นางธมนวรรณ ปิ่นสุข)  
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจสอบโครงการ  
(นางกาญจนา โสรจจพณ)  
ผู้อำนวยการกองคลัง

ลงชื่อ..........ผู้เห็นชอบ  
(นายบุญทรง สุขันทา)

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายวิรัช เล่าयी)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม