สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

****

ตามที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2561 – 30 เมษายน 2561) โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 100 คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	22	22
หญิง	78	78
รวม	100	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.0
20-40 ปี	25	25.00
41-60 ปี	60	60.00
60 ปีขึ้นไป	15	15.00
รวม	100	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาอายุ 20– 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	81	81.00
อนุปริญญา	5	5.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	100	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 5.00

2.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี **(ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2560 – 30 เมษายน 2560)**

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกตามประเด็นคำถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
1.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	67.00 (67คน)	33.00 (33คน)	0	0	0	100	4.87	มากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	86.00 (86คน)	14.00 (14คน)	0	0	0	100	4.85	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	89.00 (89คน)	11.00 (11คน)	0	0	0	100	4.89	มากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้มาใช้บริการได้	89.00 (89คน)	11.00 (11คน)	0	0	0	100	4.89	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
1.	การให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอน	78.00 (78 คน)	19.00 (19 คน)	3.00 (3คน)	0	0	100	4.73	มากที่สุด
2.	ช่วงระยะเวลที่เปิด-ปิดบริการเหมาะสม	73.00 (73 คน)	27.00 (27คน)		0	0	100	4.85	มากที่สุด
3.	การให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	84.00 (84 คน)	15.00 (15 คน)	0	0	0	100	4.84	มากที่สุด
4.	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	75.00 (75 คน)	19.00 (19 คน)	6.00 (6คน)	0	0	100	4.59	มากที่สุด
5.	มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการให้บริการ	76.00 (76 คน)	14.00 (14 คน)	4.00 (4คน)	0	0	100	4.68	มากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1.	โต๊ะ-เก้าอี้มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	83.00 (83คน)	17.00 (17คน)	0	0	0	100	4.82	มากที่สุด
2.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	85.00 (85 คน)	15.00 (15คน)	0	0	0	100	4.84	มากที่สุด

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี		80.00 (80คน)	20.00 (20คน)	0	0	0	100	4.80	มากที่สุด

ความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2.1 โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้
ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน 5

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
จากตารางที่ 2.1 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ**บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี ภาพรวมครั้งนี้ เป็น **4.80** อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 85.00 %

4. “จุดเด่น” ของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี **ท่าน คือ**

4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ มีจิตบริการ และบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร

4.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือล้น ตรงเวลา ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี น่าประทับใจ

4.3 เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้คำแนะนำดีมาก

4.4 มีขั้นตอนเป็นระบบ ให้บริการรวดเร็ว

4.5 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และความอนุเคราะห์ดีมากๆ

5. “จุดที่ควรปรับปรุง” คือ

5.1 ควรประชาสัมพันธ์การชำระภาษีประจำปีให้นานกว่านี้

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ขอขอบพระคุณที่ให้บริการและดูแลอย่างดียิ่ง
6.2 เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อที่มาเป็นครั้งแรก
6.3 บุคลากรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ
6.4 ทุกอย่างดีมาก

****