

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การจัดเก็บภาษี ประจำปี ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ

ชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

หญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

อายุ

อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน

อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๘

อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๒

อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๖

อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

๒. ท่านทราบการจัดโครงการจากที่ได้

การประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้าน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๖

การประชาสัมพันธ์จาก อบต. จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๔

๓. ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษี ประจำปี ๒๕๖๒

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง น้อยที่สุด

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๒๑ ๔๒%	๒๗ ๕๔%	๒ ๔%	๐	๐
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	๓๐ ๖๐%	๑๙ ๓๘%	๑ ๒%	๐	๐

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๓	การบริการด้วยความรวดเร็วกระทันหัน	๓๖ ๗๒%	๑๐ ๒๐%	๔ ๘%	๐	๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙ ๕๘%	๒๐ ๔๐%	๑ ๒%	๐	๐
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๕ ๓๐%	๓๔ ๖๘%	๑ ๒%	๐	๐
๒	ความเอาใจใส่ กระทันหัน และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๕ ๕๐%	๒๔ ๔๘%	๑ ๒%	๐	๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔ ๖๘%	๑๒ ๒๔%	๔ ๘%	๐	๐
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๓๕ ๗๐%	๑๓ ๒๖%	๒ ๔%	๐	๐
๑	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๙ ๕๘%	๒๑ ๔๒%	๐	๐	๐
๒	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๒ ๖๔%	๑๘ ๓๖%	๐	๐	๐

สรุป

จากตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ น้อยสุด คือ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าระดับ ๔.๒๖

จากตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๖

จากตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๕๔

จากการสรุปผลในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒