

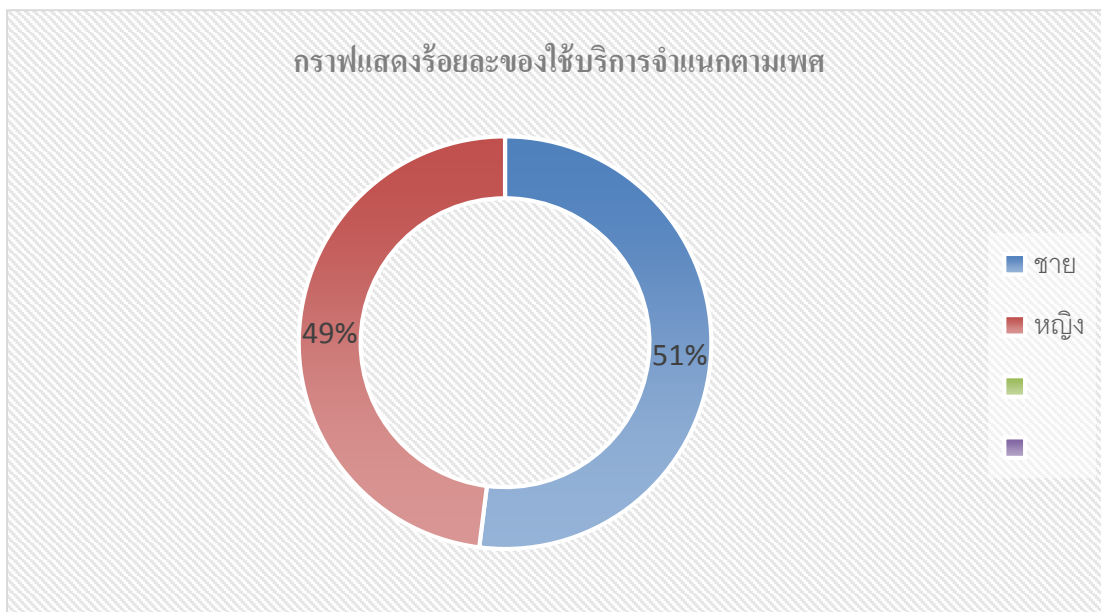
สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษี
ประจำปีงบประมาณ 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการชำระภาษีจำแนกตามเพศ

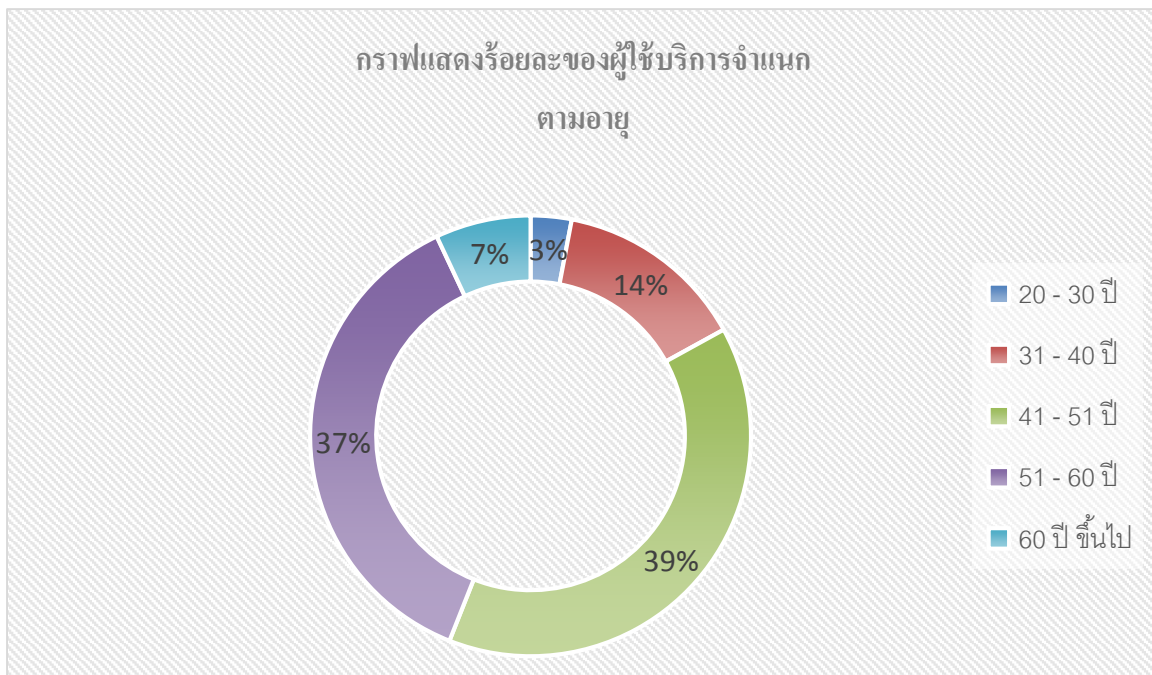
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00



จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้ให้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายร้อยละ 51.00 และเพศหญิง ร้อยละ 49.00

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการชำระภาษีจำแนกตามอายุ

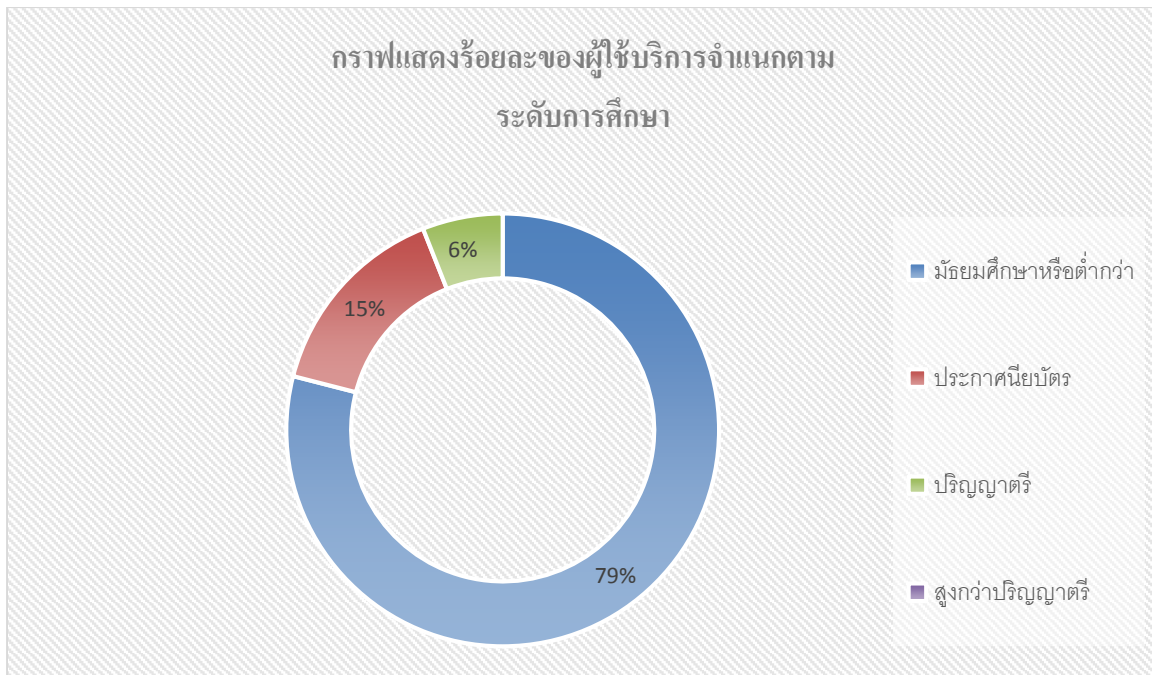
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	3	3.00
31-40 ปี	14	14.00
41-51 ปี	39	39.00
51-60 ปี	37	37.00
60 ปี ขึ้นไป	7	7.00



จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้บริการอายุระหว่าง 41-51 ปี มากที่สุด โดยอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 3.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 41-51 ปี ร้อยละ 39.00 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 37 อายุ 60 ปี ร้อยละ 7.00

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการชำระภาษีจำแนกตามระดับการศึกษา

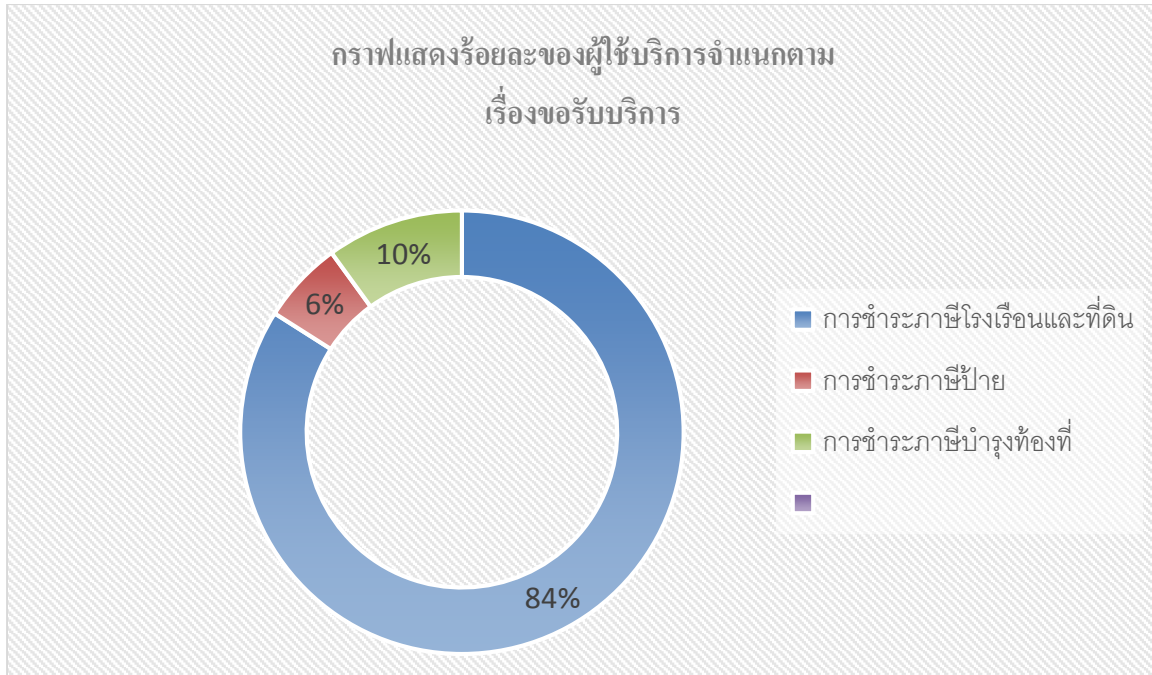
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	79	79.00
ประกาศนียบัตร	15	15.00
ปริญญาตรี	6	6.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0



จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ใช้บริการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ใช้บริการมากที่สุด โดยการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 79.00 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรร้อยละ 15.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 6.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการชำระภาษีจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	84	84.00
การชำระภาษีป้าย	6	6
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	10	10
อื่นๆ	-	-



จากตาราง 1.4 พบว่าผู้เข้ารับบริการ ขอรับบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินมากที่สุด โดยการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินร้อยละ 84 การชำระภาษีป้ายร้อยละ 6 การชำระภาษีบำรุงท้องที่ร้อยละ 10

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่มีผู้มาชำระภาษี ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลเสริมชัย ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลเสริมชัย จำนวน 100 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการรับชำระภาษี

สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ

การรับชำระภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	3	257	50	20	3.87	0.76	77.4	มาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่		1	8	35	56	4.46	0.69	89.2	มากที่สุด
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	2	9	48	37	4	3.32	0.78	66.4	ปานกลาง
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		1	8	39	52	4.42	0.68	88.4	ปานกลาง
5. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		2	28	34	36	4.04	0.85	80.8	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม			17	31	52	4.35	0.76	87	มาก
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4	14	46	33	3	3.17	0.85	63.4	ปานกลาง
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		4	19	48	29	4.02	0.80	80.4	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว			20	31	49	4.29	0.78	85.8	มาก
4. มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		9	11	49	31	4.02	0.89	80.4	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ			12	31	57	4.45	0.70	89	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย	2	2	23	34	39	4.06	0.94	81.2	มาก

2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	4	15	40	36	5	3.23	0.91	64.6	ปาน กลาง
3. มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่		9	27	38	26	3.81	0.93	76.2	มาก
4. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม				36	58	4.52	0.61	90.4	มาก ที่สุด
รวม	0.80	4.60	22.67	37.47	34.47	4.00	0.80	80.04	มาก

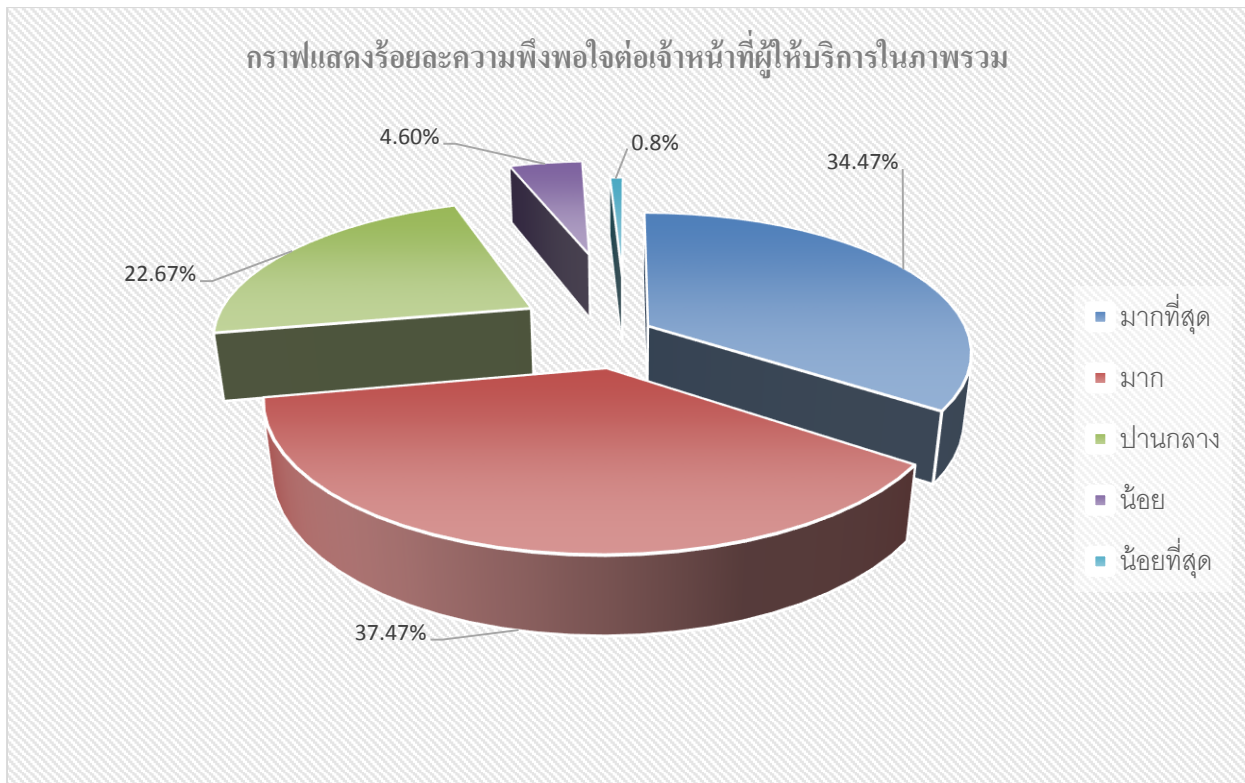
1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

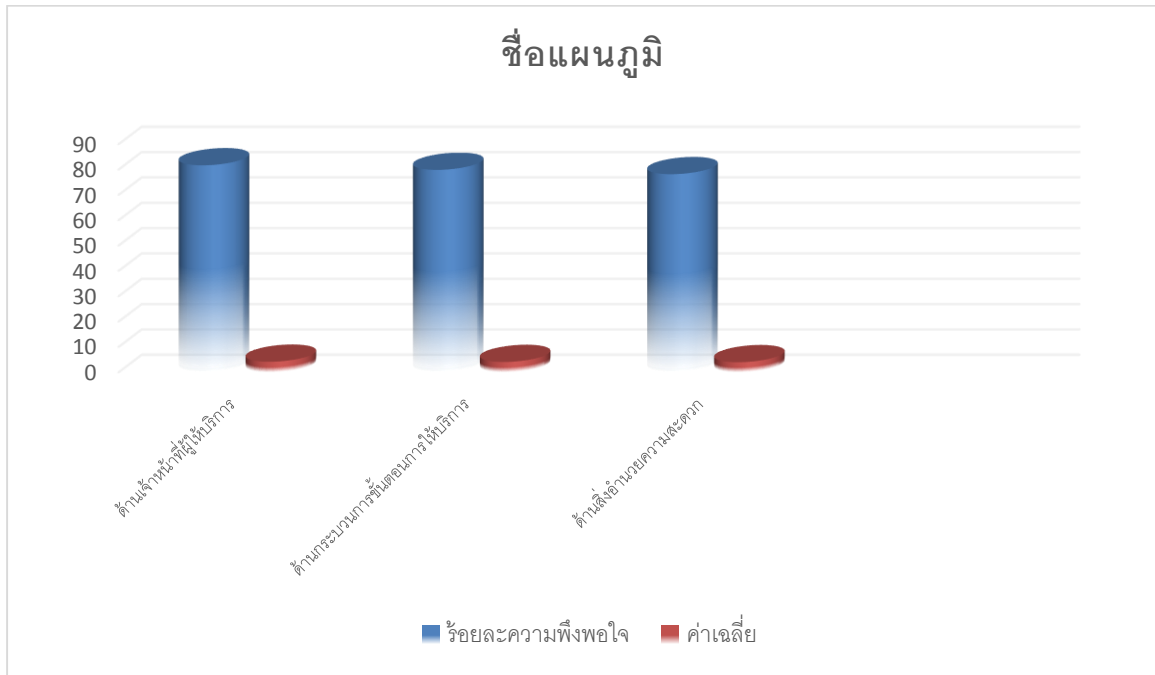


สรุปความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81.53	4.07
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	79.8	3.99
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78.1	3.90
ภาพรวม	79.81	3.99

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคี ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลเสริมชัยในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 81.53 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมชัย มีความพึงพอใจร้อยละ 81.6 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 79.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 78.1

กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีทั้ง 3 ด้าน

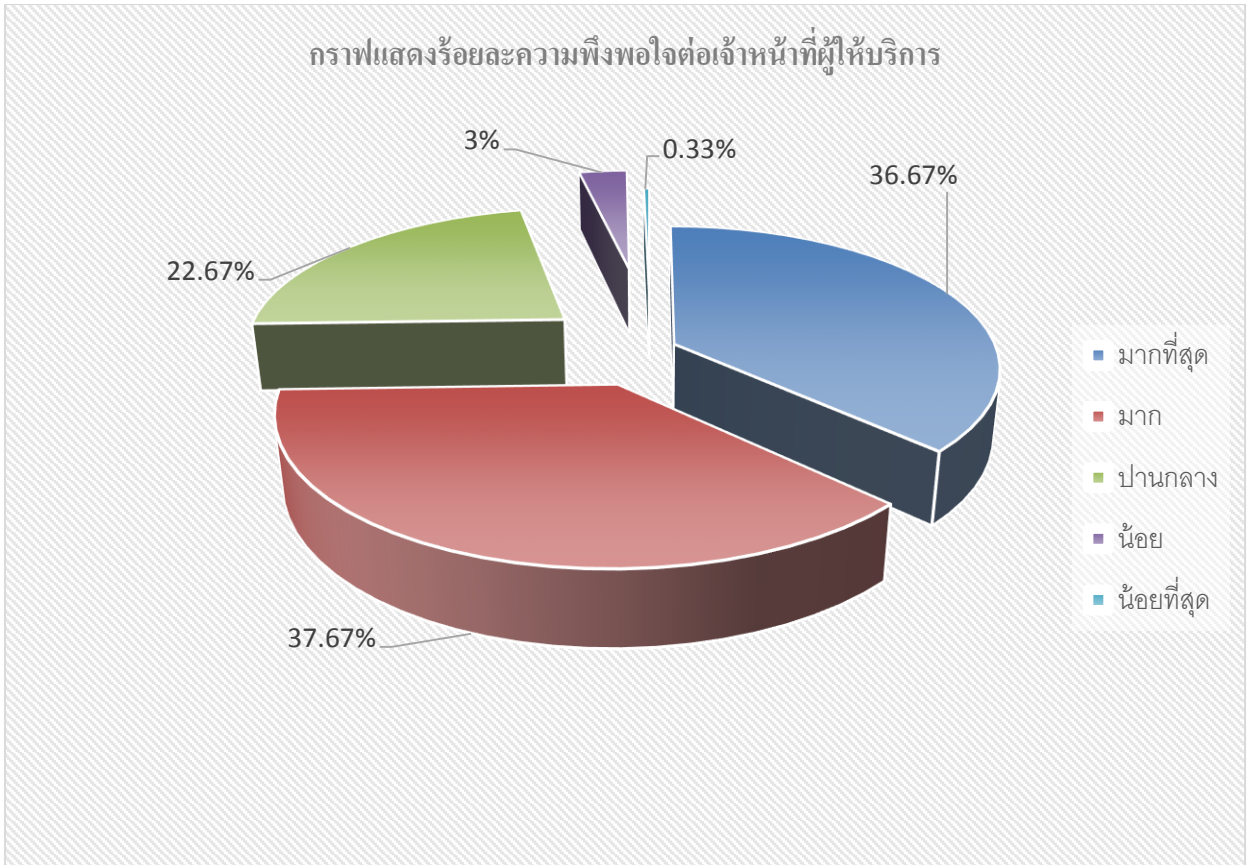


ด้านที่ 1 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ , จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ , ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผลการสำรวจผู้ให้บริการชำระภาษี จำนวน 100 คน พบว่า จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน) ค่าเฉลี่ย	36.67	37.67	22.67	2.67	0.33
ร้อยละ	36.67	37.67	22.67	2.67	0.33

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ให้บริการชำระภาษี จำนวน 100 คน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.67 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 37.67 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 22.67 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 2.67 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 0.33 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



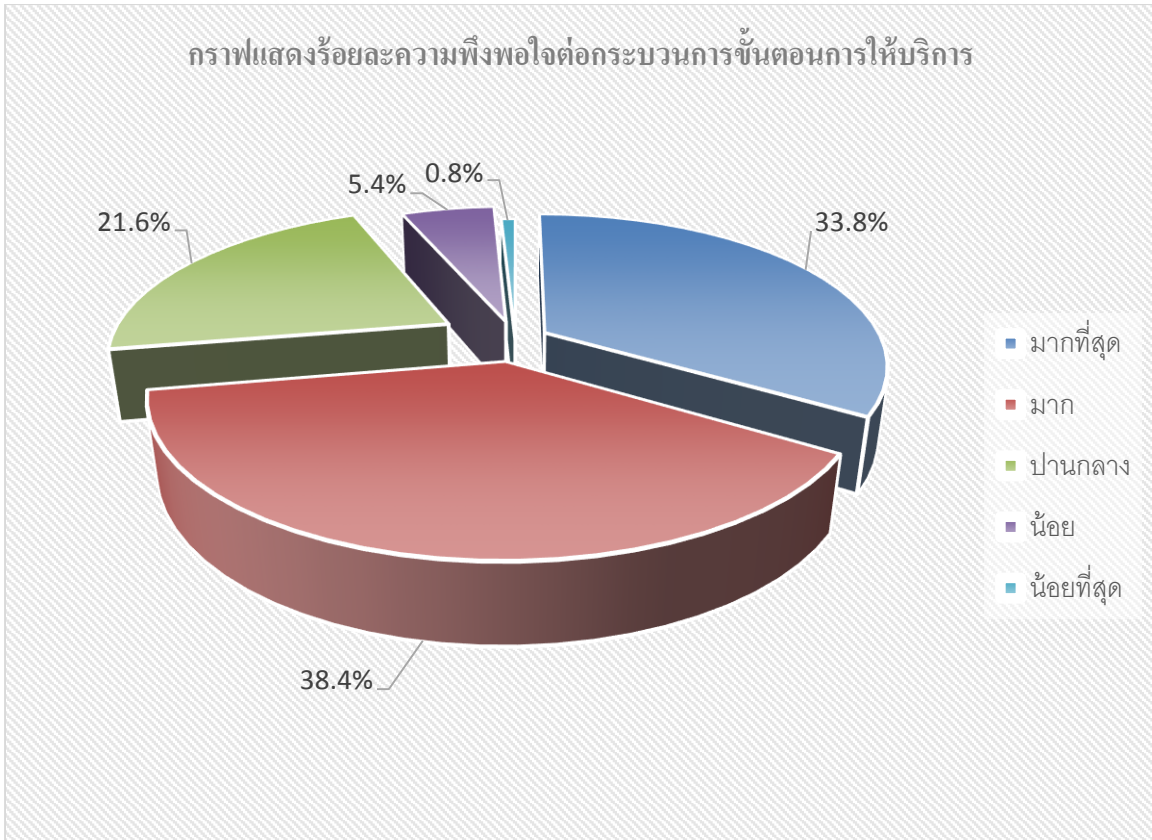
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ , มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย , มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน , ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว , มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ใช้บริการชำระภาษี จำนวน 100 คน พบว่า จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน) ค่าเฉลี่ย	33.8	38.4	21.6	5.4	0.8
ร้อยละ	33.8	38.4	21.6	5.4	0.8

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ใช้บริการชำระภาษี จำนวน 100 คน ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.40 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 33.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 21.6 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 5.4 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก . สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย , เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ , มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ , มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ผลการสำรวจบุคลากรในองค์กร จำนวน 41 คน พบว่า จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	33.80	38.40	21.6	5.40	0.8
ร้อยละ	33.80	38.40	21.6	5.40	0.8

จากตาราง ผลการสำรวจผู้ให้บริการชำระภาษี จำนวน 100 คน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.40 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 33.80 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 21.6 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 5.40 มีความพึงพอใจน้อย และ ร้อยละ 0.80 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

