



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักงานการคลัง

ที่ ๗๗/๒๕๖๓

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษีประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง

ด้วย ฝ่ายพัฒนารายได้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี
ระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน
๑๔๙ คน สรุปรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ดีมาก (๓)	ดี (๒)	พอใช้ (๑)	คะแนนเฉลี่ย (๓)
๑.การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๑๔๙	๖๘	๗๒	๙	๒.๔๐
๒.การบริการด้านความตั้งใจ	๑๔๙	๕๗	๘๕	๗	๒.๓๔
๓.ความถูกต้องของเอกสารที่ ได้รับ	๑๔๙	๖๗	๗๒	๑๐	๒.๓๘
๔.อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๔๙	๗๗	๕๙	๑๓	๒.๔๓
๕.การให้คำปรึกษา	๑๔๙	๗๒	๖๗	๑๐	๒.๔๒

เกณฑ์การให้คะแนน

๐.๐๐-๑.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น พอใช้

๑.๐๐-๒.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ดี

๒.๐๐-๓.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ดีมาก

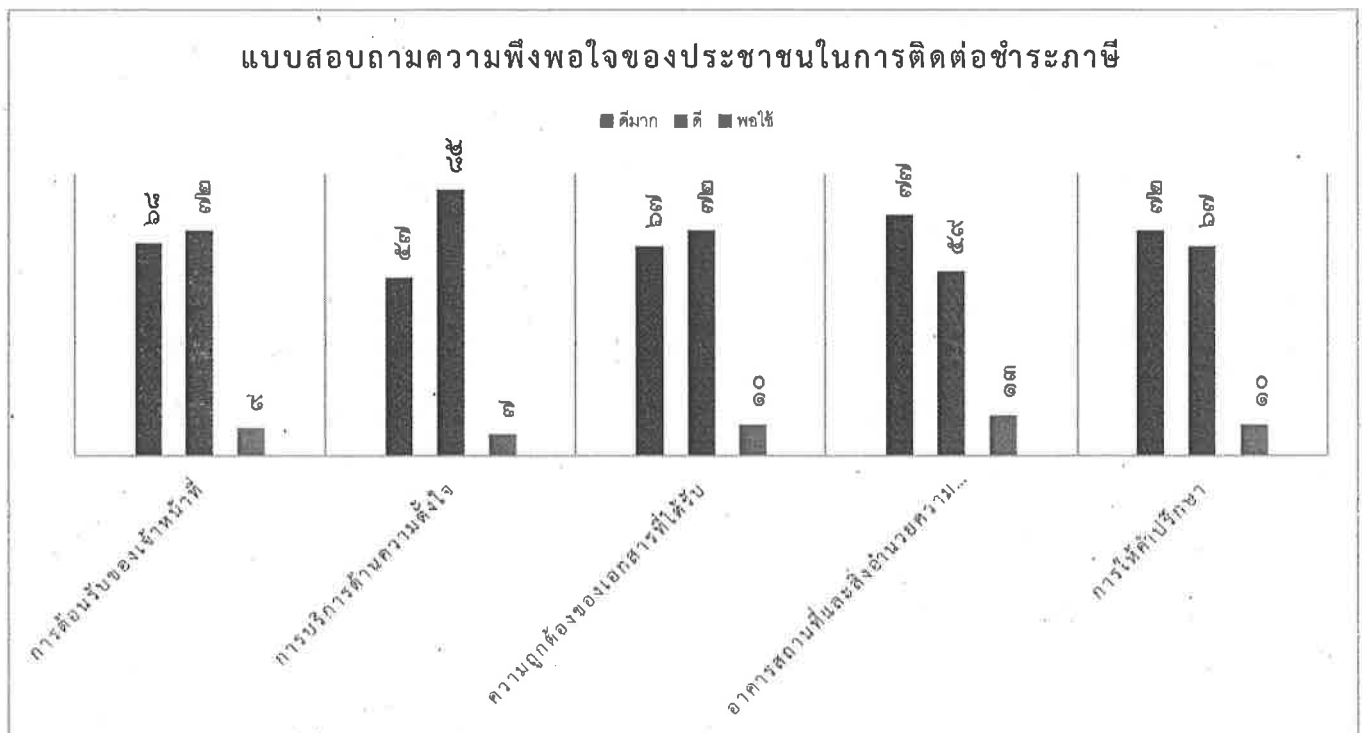
สรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี

การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ประจำปี ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๔๙ คน
โดยผู้มาติดต่อชำระภาษีส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๖๘ คน ดี ๗๒ คน
และพอใช้ ๙ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๔๐ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การ
ให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
- ด้านการบริการด้านความตั้งใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๕๗ คน ดี ๘๕ คน
และพอใช้ ๗ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๓๔ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การ
ให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

๓. ด้านความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๖๗ คน ดี ๗๒ คน และพอใช้ ๑๐ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๓๘ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
๔. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๗๗ คน ดี ๕๙ คน และพอใช้ ๑๓ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๔๓ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
๕. ด้านการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ๗๒ คน ดี ๖๗ คน และพอใช้ ๑๐ คน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง ๒.๔๒ จากระดับคะแนนเต็ม ๓ ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

แผนภูมิสรุปคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี



ข้อดี

- รับบริการ พนักงานบริการดีมาก เป็นมิตร ยิ้มแย้ม ดีเกินความคาดหมาย
- ขอชื่นชมการบริการที่ประทับใจ
- เจ้าหน้าที่น่ารัก บริการดี
- ออกใบเสร็จรวดเร็ว

ข้อควรปรับปรุง

- ปรับปรุงข้อมูลซ้ำ

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อชำระภาษี			
ประจำปี ๒๕๖๓			
ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักงานการคลัง เทศบาลเมืองบ้านสวน			
ประเด็นความคิดเห็น	ดีมาก	ดี	พอใช้
๑. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่			
๒. การบริการด้านความตั้งใจ			
๓. ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ			
๔. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
๕. การให้คำปรึกษา			

ข้อเสนอแนะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้

- เพื่อโปรดทราบ

ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักงานการคลัง ของสุราษฎร์ธานี

มาขอแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชน

๙ แห่งต่อสำนักงานประจำปี ๒๕๖๓

(นางสาวพัชรา สร้อยเสน)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้

๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง / ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

① พันธกร รอมธมเมินเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

อิตติมา

(นางจิตติมา จุกสีดา)

ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้

- ๙ มิ.ย. ๒๕๖๓

(นางบังอร บุตรมะรักษา)

ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง

- 9 มิ.ย. ๒๕๖๓

(นางสาวณัฐนันท์ อ่ำขวัญยืน)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ

หัวหน้างานจัดเก็บรายได้

เรียน นายทะเบียน

-เพื่อโปรดทราบ

ขอความร่วมมือการดูแล

ว่าที่ ร.ท.

(นายอนุสรณ์ เกียรติชัย)

ปลัดเทศบาลเมืองบ้านสวน

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓

ดำเนินการตามเสนอ

(นายมนัส เดชชนะ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทนนายกเทศมนตรีเมืองบ้านสวน

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓

(นายนิศยา เจเนทวีพร)

รองปลัดเทศบาล

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓