



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง เทศบาลตำบลก้อ

ที่ ลพ ๗๔๘๐๒/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลก้อ/ผ่านปลัดเทศบาลตำบลก้อ

ตามที่ เทศบาลตำบลก้อ ได้ดำเนินการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการทำงาน และลดระยะเวลาการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

ดังนั้น กองคลัง เทศบาลตำบลก้อ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ภาษี ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวโชติกา โปธาวิณ)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง

.....เพื่อโปรดทราบ.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวภัทรวดี เจตน์จิรินต์)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลก้อ

.....ทราบ.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวภัทรวดี เจตน์จิรินต์)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลก้อ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลก้อ

.....ทราบ.....

ลงชื่อ.....

(นายชุมพร มะโน)

นายกเทศมนตรีตำบลก้อ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
เทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
หญิง	40	72.73
ชาย	15	27.27
รวม	55	100.00

จากตาราง 1 เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และเป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ตาราง 2 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
25 – 35 ปี	12	21.82
36 – 45 ปี	20	36.36
46 – 55 ปี	13	23.64
56 ปีขึ้นไป	10	18.18
รวม	55	100.00

จากตาราง 2 เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 36 – 45 ปี โดยมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 อายุ 25 – 35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับประถมศึกษา	19	34.54
ระดับมัธยมศึกษา	23	41.82
ระดับอนุปริญญา	0	0.00
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	13	23.64
รวม	55	100.00

จากตาราง 3 เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 34.54 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 และระดับอนุปริญญา จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

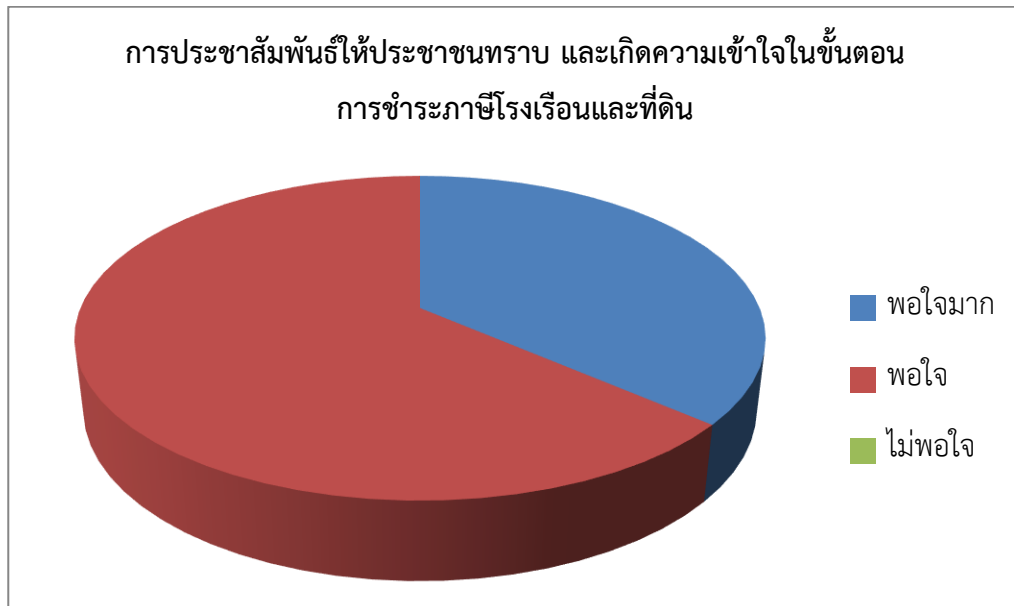
ตาราง 4 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ทำการเกษตร	2	3.64
ค้าขาย	49	89.08
รับราชการ	2	3.64
รับจ้าง	2	3.64
รวม	55	100.00

จากตาราง 4 เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาชีพค้าขาย โดยมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 89.08 รองลงมาคือ ทำการเกษตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 รับราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 และรับจ้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

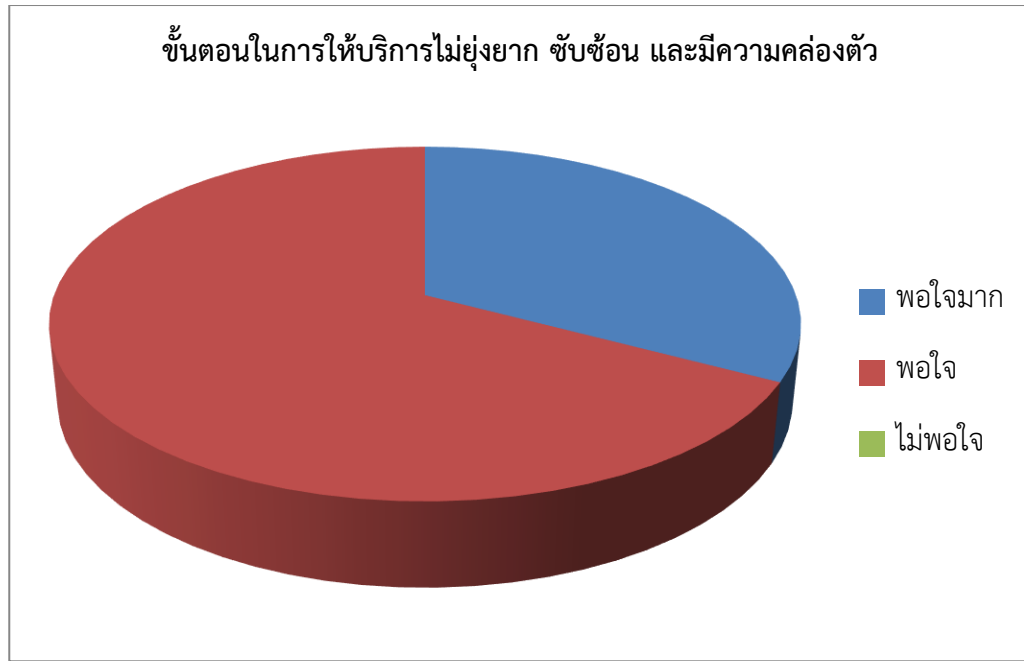
ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



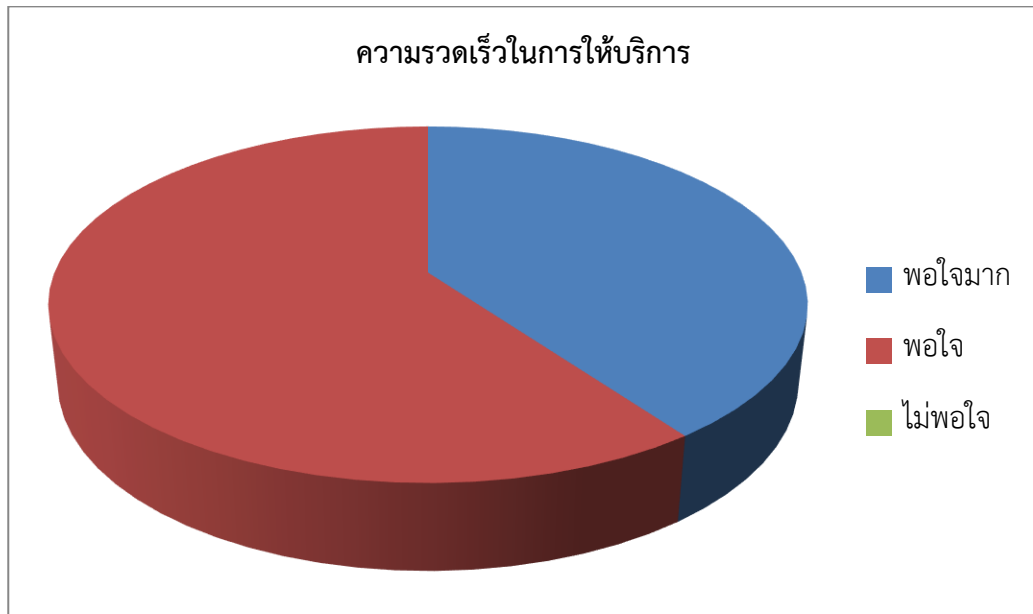
จากแผนภูมิ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว



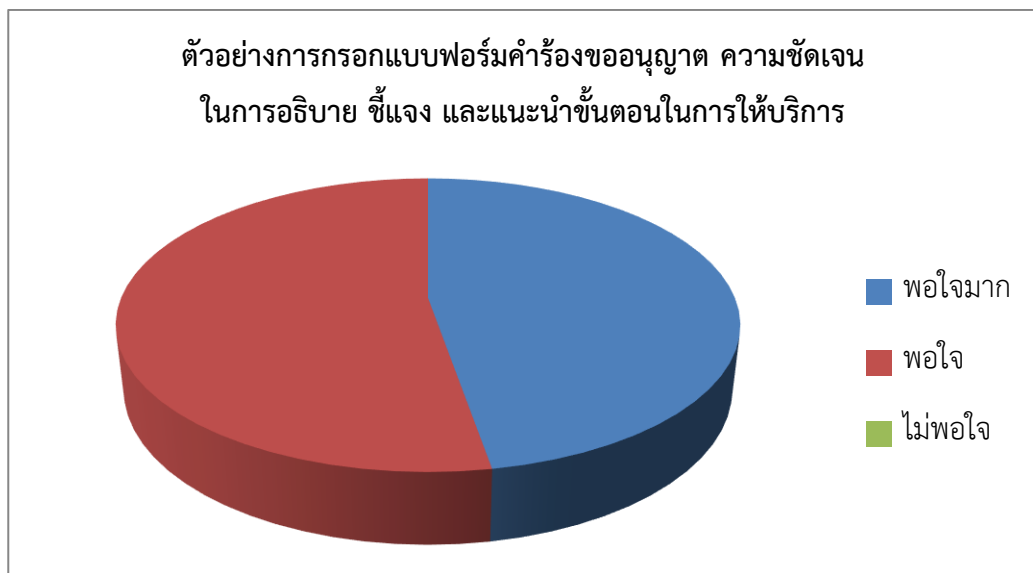
จากแผนภูมิ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 67.27 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

3. ความรวดเร็วในการให้บริการ



จากแผนภูมิ 3 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ พอใจมาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

4. ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้องขออนุญาต ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ



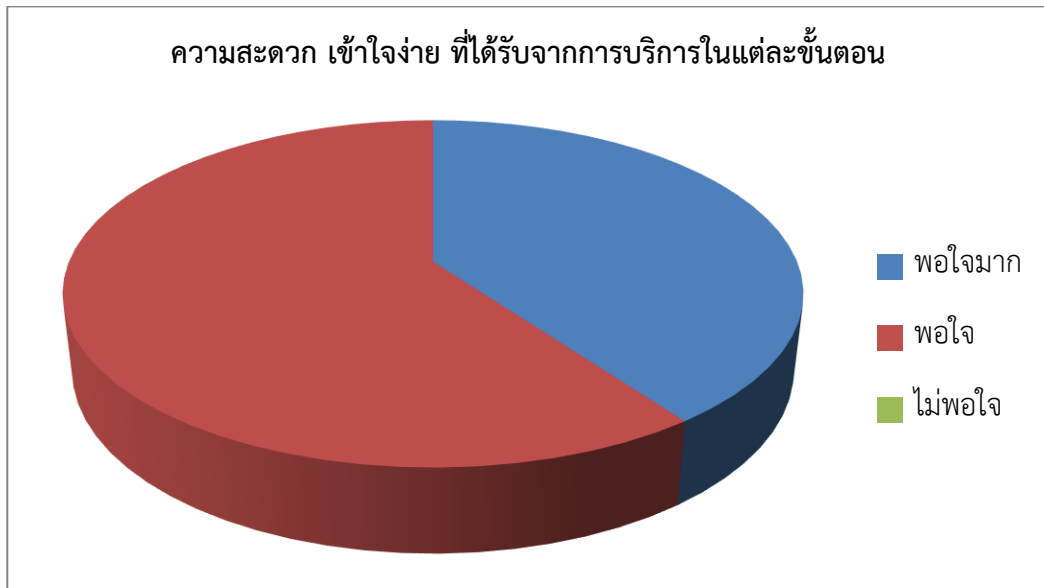
จากแผนภูมิ 4 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้องขออนุญาต ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

5. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)



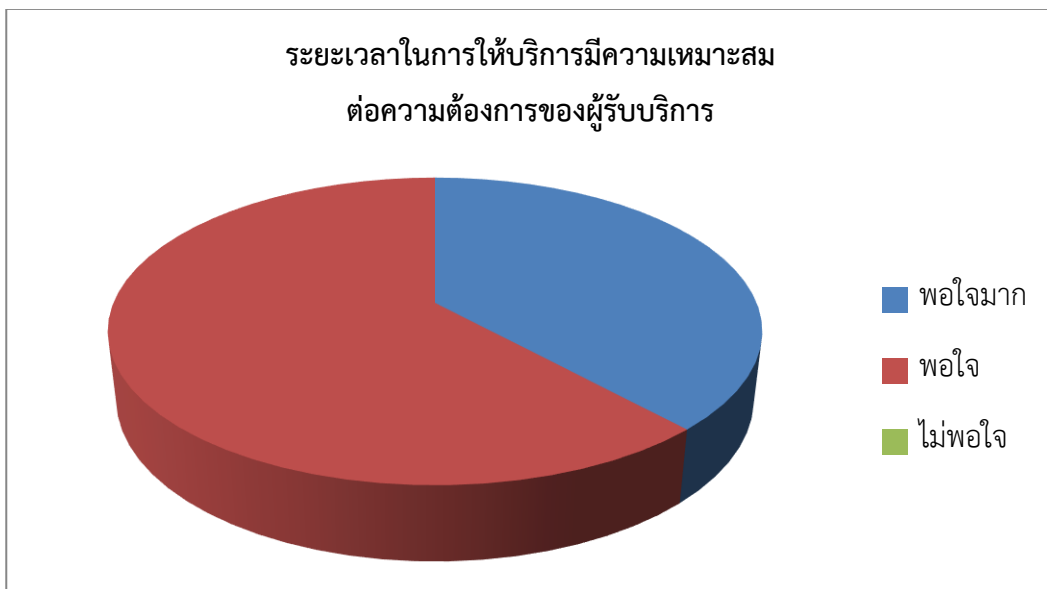
จากแผนภูมิ 5 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

6. ความสะดวก เข้าใจง่าย ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน



จากแผนภูมิ 6 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความสะดวก เข้าใจง่าย ที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

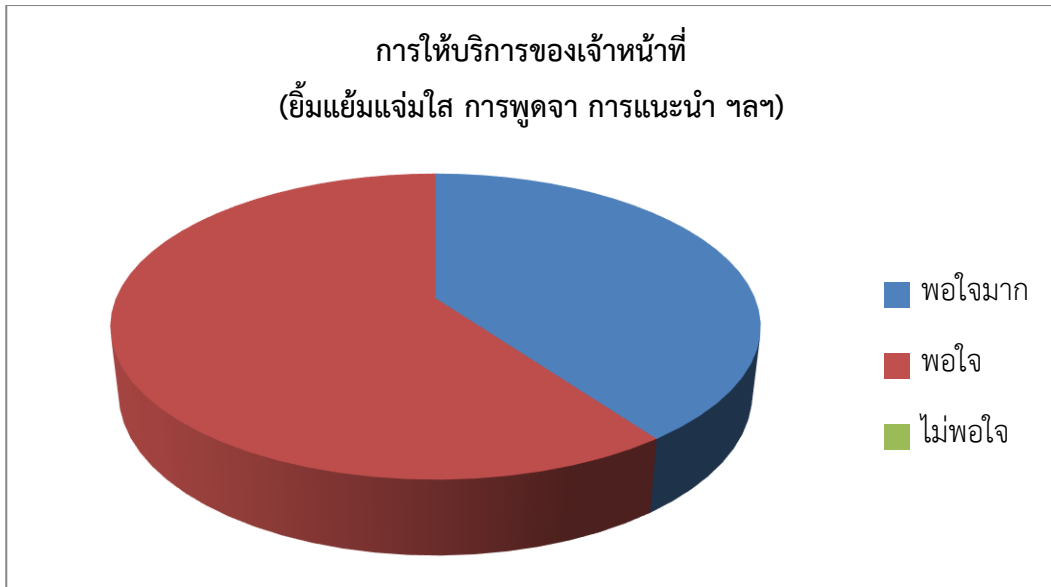
7. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ



จากแผนภูมิ 7 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 34

คน คิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

8. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา การแนะนำ ฯลฯ)



จากแผนภูมิ 8 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา การแนะนำ ฯลฯ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ โดยมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ พอใจมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ