

สรุปรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ 2562

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลบ้านแหวน จำนวนทั้งสิ้น 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100 % สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ 3

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ 2

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ 1

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรหา SD ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.50 - 3.00 มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 - 2.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.50 มีความพึงพอใจน้อย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		พอใจ		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	30	14.56	20	13.89	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	28	13.59	22	*15.28	0	0
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	31	*15.05	19	13.19	0	0
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	28	13.59	22	*15.28	0	0
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	30	14.56	20	13.89	0	0
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	29	14.08	21	14.58	0	0
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์	30	14.56	20	13.89	0	0
รวม	206		144		0	0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 15.05 เปอร์เซนต์ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด, ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 14.56 เปอร์เซนต์ และในระดับพอใจ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.28 เปอร์เซนต์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ

แบบสอบถาม					
ข้อ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
	3	2	1		
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	30	20	0	2.66	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	28	22	0	2.56	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	31	19	0	2.62	มาก
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	28	22	0	2.56	มาก
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	30	20	0	2.66	มาก
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	29	21	0	2.58	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์	30	20	0	2.66	มาก
ค่าเฉลี่ย				2.61	มาก

เกณฑ์การประเมิน

2.50 - 3.00 หมายถึงพอใจมาก

1.51 - 2.50 หมายถึงพอใจ

1.00 - 1.50 หมายถึงพอใจน้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ คิดเป็น 2.61 ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมากต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้กองคลังเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ 2562

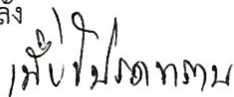
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางประไพ ตามเพิ่ม)

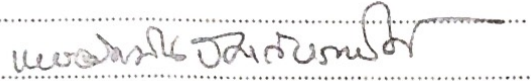
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง

ความเห็นผู้อำนวยการกองคลัง




(นางจิราลักษณ์ หวังทวยทิพย์)
ผู้อำนวยการกองคลัง

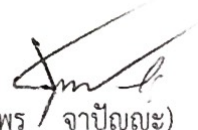
ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน





(นายจรูญโรจน์ แก้วมณี)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน



(นายชุมพร จำปัญญา)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

ด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/	
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	/		
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/		
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/	
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/		
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น		/	
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์		/	

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ 2562

ด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/		
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	/		
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/		
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/	
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/		
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	/		
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์	/		

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลบ้านแหวน ประจำปีงบประมาณ 2562

ด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/		
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ		/	
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		/	
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/		
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/		
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	/		
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์	/		