

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี  
ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปี ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปี ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน  
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในด้านการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการให้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสังคม ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๒๕	๒๕
หญิง	๗๕	๗๕
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๔๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗	๑๗
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๒	๒๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๐	๒๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๑๘	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>๔.อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓๕	๓๕
ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕
บุคคลธรรมดา	๔๐	๔๐
อื่นๆ	-	-

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๗๐	๒๐	๑๐	-	-
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕	๓๐	๕	-	-
๓	ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๐	๑๐	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐	๓๐	-	-	-
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๐	๒๐	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๐	๑๐	-	-	-
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐	๑๐	๒๐	-	-
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๐	๑๐	-	-	-
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๐	๑๐	๕	๑๕	-

๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะตวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๐	๒๐	-	-	-
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				-	-	-
	๑.ได้รับการบริการตรงตามต้องการ	๘๕	๑๕	-	-	-
	๒.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๘๕	๑๕	-	-	-
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๐	๕	๕	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๑
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๖
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสังขมโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๑

#### ข้อเสนอแนะ

- ๑. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๒. ควรพัฒนายุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป
- ๓. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษี