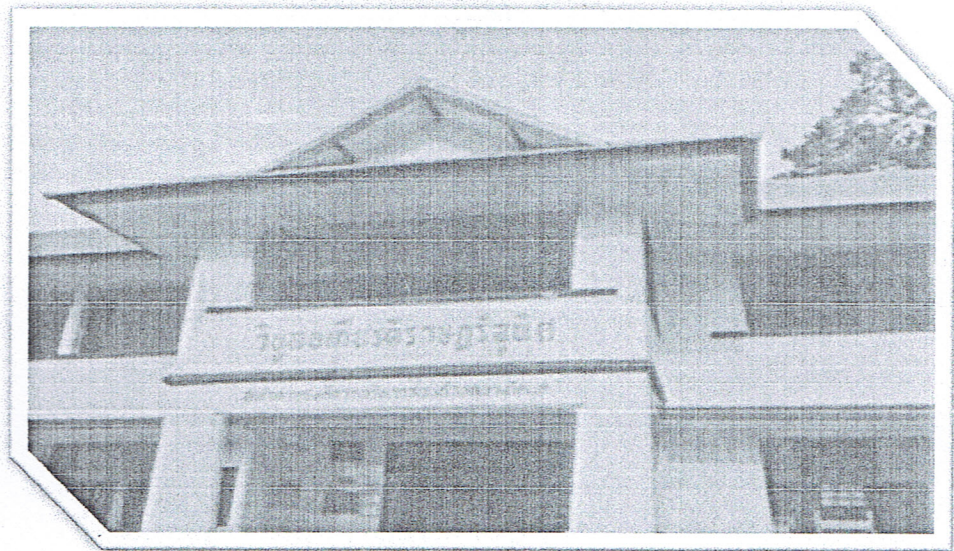




สรุปผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการ
จัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด
พ.ศ. ๒๕๖๑



กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด
อำเภอ โพธาราม จังหวัด ราชบุรี

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ส่วนที่ ๒ วิธีดำเนินการประเมิน	
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๓
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๕
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖
ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	๗
ส่วนที่ ๔ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการประเมิน	๙
ข้อเสนอแนะ	๙
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	๑๒

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แผนการปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจทางการเงิน การคลัง และงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๔.๒ ปรับปรุงรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บหรือจัดหาเอง โดยการเสริมสร้างรายได้และการปรับโครงสร้างภาษี อาทิ การขยายฐานภาษี การกำหนดอัตราภาษี การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี การเพิ่มประเภทภาษี หรือรายได้ใหม่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแสวงหาแนวทางเพิ่มรายได้รูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้นในระยะยาวและมีแหล่งรายได้ของตนเองที่สอดคล้องกับศักยภาพทางเศรษฐกิจที่แท้จริง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๔.๓ ปรับปรุงภาษีอากรที่รัฐแบ่ง จัดสรร หรือจัดเก็บเพิ่มให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการปรับโครงสร้างภาษีระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับปรุงหลักเกณฑ์และประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี การกำหนดวิธีการจัดแบ่งหรือจัดสรรที่ชัดเจนและเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักการและเหตุผลการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทรวมทั้งการหาแนวทางในการเพิ่มภาษีหรือรายได้ที่รัฐแบ่งจัดสรรหรือเก็บเพิ่มในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใหม่ ๆ เพื่อให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้หลักเกณฑ์การจัดสรรหรือจัดเก็บเพิ่มต้องสะท้อนแหล่งกำเนิดของภาษีนั้น ๆ สำคัญ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรม เพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาหรือข้อขัดแย้งได้โดยสันติวิธี และพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน ประกอบด้วยหลัก ๖ ประการได้แก่ ๑.) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ๒.) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง ดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียรมีระเบียบวินัย ๓.) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ๔.) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคี และความร่วมมือกัน ๕.) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ

อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตนและพร้อมปรับปรุงแก้ไข ๖.) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมาย เพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ในครั้งนี้จะช่วยให้กองคลังและองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สามารถนำเอาข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผน การปรับปรุง การติดตาม รวมทั้งการพัฒนาหรือการริเริ่มโครงการใหม่ตามภารกิจและเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

๓. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการควบคุม การติดตาม และตรวจสอบการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีข้อมูลที่ใช้ในการวางแผน การปรับปรุง การติดตาม รวมทั้งการพัฒนาหรือการริเริ่มโครงการใหม่ตามภารกิจและเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

๒. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการควบคุม การติดตามและตรวจสอบการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ส่วนที่ ๒

วิธีดำเนินการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบาง
โตนด ได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีกับกองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ในระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๕๗๓ คน

๒. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เก็บข้อมูลได้ทำการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้หลักการคำนวณของ
Yamane's โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

n = จำนวนของตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้ กำหนดให้ = .๐๕)

แทนค่า

$$n = \frac{573}{1+573(0.05)^2}$$

$$n = ๒๓๕ \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ ๒๓๕ คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้นำเกณฑ์การวัดแบบ Likert 's Scale มาใช้ โดยได้แบ่งคะแนนของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} = (๕-๑) / ๓$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของประชาชน	ระดับค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	๓.๖๗ - ๕.๐๐
ปานกลาง	๒.๓๔ - ๓.๖๖
น้อย	๑.๐๐-๒.๓๓

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของประชาชน คือ

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๖๗-๕.๐๐ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๓๔-๓.๖๖ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๒.๓๓ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ในระดับน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการชำระภาษี กับกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

ส่วนที่ ๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
๑. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๑ และตารางที่ ๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๑๓	๔๘.๐๐
หญิง	๑๒๒	๕๒.๐๐
รวม	๒๓๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี เป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

ตารางที่ ๒ ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๐๘.๕๑
๒๑-๓๐ ปี	๕๙	๒๕.๑๑
๓๑-๔๐ ปี	๕๑	๒๑.๗๐
๔๑-๕๐ ปี	๔๖	๑๙.๕๗
๕๑-๖๐ ปี	๓๘	๑๖.๑๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑	๐๘.๙๔
รวม	๒๓๕	๑๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๒ พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๘.๕๑ อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๑ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๗ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๗ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐๘.๙๔

ตารางที่ ๓ ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๕	๒๗.๖๖
มัธยมศึกษา/ปวช.	๖๕	๒๗.๖๖
อนุปริญญา/ปวส.	๓๕	๑๔.๘๙
ปริญญาตรี	๔๕	๑๙.๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๑๐.๖๔
รวม	๒๓๕	๑๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๓ พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๖ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๖ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๙ ปริญญาตรี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔

๒. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางไทรน้อย แสดงในตารางที่ ๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	๘๓ (๓๕.๓๒)	๘๓ (๓๕.๓๒)	๖๔ (๒๗.๒๓)	๔ (๑.๗๐)	๑ (๐.๔๓)	๔.๐๓	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	๖๙ (๒๙.๓๖)	๑๐๑ (๔๒.๙๘)	๕๖ (๒๓.๘๓)	๙ (๓.๘๓)	๐	๓.๙๘	มากที่สุด
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว	๗๐ (๒๙.๗๙)	๑๑ (๔.๖๑)	๔๖ (๑๙.๕๗)	๘ (๓.๔๐)	๑ (๐.๔๓)	๔.๐๒	มากที่สุด
๔. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๗๓ (๓๑.๐๖)	๙๘ (๔๑.๗๐)	๕๖ (๒๓.๘๓)	๗ (๒.๙๘)	๑ (๐.๔๓)	๔.๐๐	มากที่สุด
๕. ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี	๗๑ (๓๐.๒๑)	๘๘ (๓๗.๔๕)	๖๓ (๒๖.๘๑)	๑๓ (๕.๕๓)	๐	๓.๙๒	มากที่สุด
๖. การให้บริการเป็นลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	๗๕ (๓๑.๙๑)	๘๖ (๓๖.๖๐)	๕๗ (๒๔.๒๖)	๑๗ (๗.๒๓)	๐	๓.๙๓	มากที่สุด

๗. การการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๙๒ (๓๙.๑๕)	๑๐๐ (๔๒.๕๕)	๓๖ (๑๕.๓๒)	๗ (๒.๙๘)	๐	๔.๑๘	มากที่สุด
๘. การให้บริการมีความโปร่งใส และ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๒ (๓๙.๑๕)	๖๐ (๒๕.๕๓)	๖๙ (๒๙.๓๖)	๑๓ (๕.๕๓)	๑ (๐.๔๓)	๓.๙๗	มากที่สุด
๙. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับ ประชาชนทุกคน	๗๖ (๓๒.๓๔)	๗๙ (๓๓.๖๒)	๖๔ (๒๗.๒๓)	๑๖ (๖.๘๑)	๐	๓.๙๑	มากที่สุด
2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ชัดเจน	๘๕ (๓๖.๑๗)	๘๔ (๓๕.๗๔)	๕๖ (๒๓.๘๓)	๑๐ (๔.๒๖)	๐	๔.๐๔	มากที่สุด
๑๑. การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	๘๗ (๓๗.๐๒)	๗๒ (๓๐.๖๔)	๗๑ (๓๐.๒๑)	๕ (๒.๑๓)	๐	๔.๐๓	มากที่สุด
๑๒. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๗๓ (๓๑.๐๖)	๙๑ (๓๘.๗๒)	๕๗ (๒๔.๒๖)	๑๔ (๕.๙๖)	๐	๓.๙๕	มากที่สุด
3 ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่							
๑๓. สถานที่ให้บริการสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๗๖ (๓๒.๓๔)	๙๐ (๓๘.๓๐)	๕๑ (๒๑.๗๐)	๑๘ (๗.๖๖)	๐	๓.๙๕	มากที่สุด
๑๔. ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับ บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๒ (๓๙.๑๕)	๗๑ (๓๐.๒๑)	๖๒ (๒๖.๓๘)	๑๐ (๔.๒๖)	๐	๔.๐๔	มากที่สุด
รวม						๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ภาพรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๔

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในงานการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานจัดเก็บภาษี จำนวน ๒๓๕ คน ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

๑. จากผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ที่สามารถดำเนินการตามภารกิจและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ

๒. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนา โดยใช้ผลการประเมินเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนางานหรือโครงการที่ประสบผลสำเร็จ ยกกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานบริการ รวมทั้งควรวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างสอดคล้องกับบริบทด้านทรัพยากร งบประมาณและบุคลากรเพื่อสร้างกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีกระบวนการติดตาม ประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการที่นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และแรงงาน

๓. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ควรริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อจะได้ดำเนินการ
ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด

โครงการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่					
2. ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เกิดความคล่องตัว					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว					
4. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
5. ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. การให้บริการเป็นลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
7. การการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
8. การให้บริการมีความโปร่งใส และเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
11. การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ					
12. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่					
13. สถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
14. ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่น ๆ ต่อการให้บริการ

เหมาะสมดีแล้ว

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....