

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการรับชำระภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย)

สำนักคลัง ประจำปี พ.ศ. 2565

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการรับชำระภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย) สำนักคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 83 คน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 83 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และไม่ระบุ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	48.2
หญิง	39	47.0
ไม่ระบุ	4	4.8
รวม	83	100

1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 83 คน พบว่า ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา คือช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	8.4
20 – 30 ปี	10	12.0
31 – 40 ปี	13	15.7
41 – 50 ปี	23	27.7
51 – 60 ปี	15	18.1
มากกว่า 60 ปี	12	14.5

ไม่ระบุ	3	3.6
รวม	83	100

1.3 การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 83 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี และไม่ระบุ การศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ประถมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 รายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	2.4
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	12	14.5
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	10	12.0
ปริญญาตรี	28	33.7
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.6
ไม่ระบุ	28	33.7
รวม	83	100

1.4 อาชีพ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 83 คน พบว่า ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 อาชีพรับราชการ และอาชีพรับจ้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ และไม่ระบุ อาชีพ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อาชีพอาชีพนักเรียน นักศึกษา และอาชีพเกษตรกร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	12	14.5
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	15	18.1
ค้าขาย	20	24.1
รับจ้าง	12	14.5
นักเรียน นักศึกษา	4	4.8

เกษตรกร	4	4.8
อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	8	9.6
ไม่ระบุ	8	9.6
รวม	83	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมิน	ดีมาก		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	5	6.0	62	74.7	16	19.3	-	-	-	-
1.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	5	6.0	52	62.7	26	31.3	-	-	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาติ อธิษาคัยดี แต่งกายสุภาพ	27	32.5	49	59.0	7	8.4	-	-	-	-
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ	16	19.3	59	71.1	8	9.6	-	-	-	-
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	19	22.9	50	60.2	11	13.3	1	1.2	2	2.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ เหมาะสม	6	7.2	39	47.0	17	20.5	17	20.5	4	4.8
3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ให้บริการ	6	7.2	51	61.4	25	30.1	1	1.2	-	-
3.3 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	6	7.2	49	59.0	22	26.5	5	6.0	1	1.2
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
4.1 การรับบริการตรงตามความต้องการ	14	16.9	56	67.5	13	15.7	-	-	-	-
4.2 ความพึงพอใจรวมต่อด้านคุณภาพ การให้บริการ	16	19.3	54	65.1	13	15.7	-	-	-	-

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากขึ้นไปเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 80.7
- ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี อธิบายดี แต่งกายสุภาพ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 83.1

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3
- มีการจัดสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอเหมาะสม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อ ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- การรับบริการตรงตามความต้องการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3
- ความพึงพอใจรวมต่อด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
โดย งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ