

สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ โครงการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี ได้ดำเนินการจัดทำโครงการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่ห่างไกลให้ได้รับบริการชำระภาษีได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนการรับบริการให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น และช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชน แล้ว เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕ พร้อมนี้ได้สำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี ๒๕๖๕ จากผู้มาใช้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๓๗ ราย	หญิง จำนวน ๔๒ ราย		
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - ราย	๒. ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน - ราย
	๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๔ ราย	๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๑ ราย
	๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๗ ราย	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๔๗ ราย

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๖๒	๑๕	๒	๐	๐
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	๖๐	๑๘	๑	๐	๐
๓	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๒	๑๕	๒	๐	๐
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๗	๑๒	๐	๐	๐
	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔	๑๔	๑	๐	๐
๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๖๔	๑๓	๒	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๒. ผู้มารับบริการชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนมากทราบการจัดโครงการมาจากการประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้าน

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในโครงการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๘.๔๘ พื่อใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๘.๙๘ พื่อใจ ร้อยละ ๒.๕๓

๑.๒ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอกัน) มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๙๔ พื่อใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๒.๗๘ พื่อใจ ร้อยละ ๑.๒๖

๑.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๘.๔๘ พื่อใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๘.๙๘ พื่อใจ ร้อยละ ๒.๕๓

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๘๑ พื่อใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๑๘ พื่อใจ ร้อยละ ๐

๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๐๑ พื่อใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๗.๗๒ พื่อใจ ร้อยละ ๑.๒๖

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๐๑ พื่อใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๔๕ พื่อใจ ร้อยละ ๒.๕๓

ข้อเสนอแนะอื่นและปัญหาในการดำเนินโครงการ

๑. เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตบริการดีมาก

๒. ควรจัดทำโครงการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่องทุกปี

๓. ควรจัดศูนย์การเรียนรู้เกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ

๔. ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

๕. ประชาชนบางรายที่มีที่ดินในเขตตำบลบัวสลีแต่มีภูมิลำเนาอยู่ที่อื่น และบางส่วนก็ออกไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่จึงทำให้ในบางหมู่บ้านมีประชาชนออกมาใช้บริการน้อย

ผลการแก้ไข้ปัญหา

๑. ทำบันทึกเสนอผู้บริหารในการตั้งข้อบัญญัติในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในการออกพื้นที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป
๒. ประชาสัมพันธ์การลงข้อมูลข่าวสาร ทางเว็บไซต์ ของ อบต. ให้ผู้นำชุมชนและช่องทางติดตามตามข่าวสารช่องอื่นๆ ในการออกให้บริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่เพื่อที่จะได้แจ้งข้อมูลข่าวสารของทาง อบต.ให้ประชาชนในหมู่บ้านทราบและได้เข้าไปติดตามข่าวสาร
๓. การจัดอบรมผู้นำชุมชนให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับไปประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนให้รู้หน้าที่ในการเสียภาษีและสนใจโครงการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่มากขึ้น