

5.แบบรายงานสรุปผล



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

จัดทำโดย
งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

หลักการ

มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับ บริการต่อหน่วยงาน และวิเคราะห์ผลการประเมิน รายงานสรุป เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการ และได้วิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘ ขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและลูกจ้างงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง และเพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป ขอบเขตการศึกษา

๑. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘ โดยการแจกแบบประเมิน (แบบสอบถาม) แบบสุ่มประเมิน

๒. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๔๐ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน

๓.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นการสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับ เพศ อาชีพ

๓.๒ ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการติดต่อขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๓ ส่วนที่ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็น คือ

(๑) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(๒) ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(๓) มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

(๔) ความสะอาดสบาย ความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ

(๕) ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดลักษณะแบบ

ประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ความพึงพอใจ (๕ = มากที่สุด

๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = ควรปรับปรุง)

วิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม จำนวน ๔๐ ฉบับ ที่ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๒. วิเคราะห์สถานภาพของข้อมูล ประมวลผลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยรวมรายชื่อหัวข้อการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

วันที่.....เดือนพ.ศ.....

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน () ตามความเป็นจริง หรือที่ตรงกับความคิดเห็นหรือที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน มากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการรับชำระ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ () ชาย () หญิง

๒. ประเภทของผู้รับบริการชำระภาษี

- () ข้าราชการ () รัฐวิสาหกิจ () อาจารย์/นักวิชาการศึกษา
() ประชาชนทั่วไป () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- () การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
() การชำระภาษีป้าย
() จดทะเบียนพาณิชย์/ขออนุญาตใช้เสียง

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษี

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ

๑. ความสภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- () ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () ควรปรับปรุง

๒. ความสะดวกและความรวดเร็วในการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- () ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () ควรปรับปรุง

๓. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

- () ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () ควรปรับปรุง

๔. ความสะอาดสบาย ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

- () ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () ควรปรับปรุง

๕. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- () ดีมาก () ดี () ปานกลาง () น้อย () ควรปรับปรุง ส่วนที่

๔ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการรับชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

.....
.....
.....
.....

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๘	๔๕
หญิง	๒๒	๕๕
รวม	๔๐	๑๐๐

๑.๒ ประเภทของผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๘	๒๐
รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๐
อาจารย์/นักเรียน	๖	๑๕
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๕๕
รวม	๔๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๘	๗๐
ชำระภาษีป้าย	๘	๒๐
จดทะเบียนพาณิชย์/ขออนุญาตใช้เสียง	๔	๑๐
รวม	๔๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘ ในประเด็นต่างๆ โดยสรุปตามผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๓.๑ ด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๒ ด้านความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๓ ด้านการมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๔ ด้านความสะอาดเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๕ ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- (๑) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕
- (๒) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- (๓) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕
- (๔) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๕) มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

*****งานจัดเก็บ (กองคลัง)*****



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน
เรื่อง รายงานผลการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

อาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒ พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. ๒๕๑๐ รวมถึงระเบียบและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้ให้องค์การบริหารส่วนปกครองท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บภาษีจากที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และป้ายที่อยู่ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ และได้จัดทำรายงานผลการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

(นายสมบัติ ไชยรส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ที่ นก ๗๒๗๐๒/๒๕๖๘ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการจัดเก็บรายได้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ต.ค. ๒๕๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๘)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน /ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/ผู้อำนวยการกองคลัง

เรื่องเดิม

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอ

งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ จึงขอรายงานผลการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๖๘) ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางรัชณี ดุลบดี)

หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี

ความเห็นผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ)

(นางสาวณิกานต์ จันทร์กันสิน)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- 1507/วททว

(ลงชื่อ)



(นายธนสิทธิ์ พูลสาทรกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหัน

(ลงชื่อ)



(นายสมบัติ ไชยรส)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหัน

รายงานสรุปการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ลำดับ	รายการ	อยู่ในข่ายที่ต้องชำระภาษี/รายได้		จัดเก็บได้		ค้างชำระ	
		จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (บาท)
๑	ภาษีป้าย	๕๑	๒๔๓,๕๘๓.๐๐	๕๑	๒๔๓,๕๘๓.๐๐	-	-
๒	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๑๘	๕๒๘,๖๘๐.๒๒	๘๐๐	๔๗๔,๓๗๘.๕๑	๑๑๘	๕๔,๓๐๑.๗๑



(นางรัชณี ดุลบดี)

หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี