

5.7 ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ โครงการการบริการงานจัดเก็บรายได้

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกและเป็นการจูงใจให้ประชาชน ชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
2. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้สามารถจัดเก็บได้ถูกต้อง ทั่วถึงเป็นธรรมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงตามศักยภาพของเทศบาล
3. เพื่อให้ประชาชนให้ความสำคัญกับการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม โดยยอมรับและเต็มใจไม่หลีกเลี่ยงภาษี

2. เป้าหมาย

1. เพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษี ติดต่อชำระภาษีภายในกำหนดเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของรายรับจริง ปี 2559
2. ประชาชนยอมรับเต็มใจไม่หลีกเลี่ยงภาษีและติดต่อรับชำระภาษีภายในกำหนดเวลา

3. งบประมาณดำเนินการ/ระยะเวลาดำเนินการ/สถานที่ดำเนินการ

งบประมาณดำเนินการ	จำนวน 33,800 บาท จ่ายจริง
33,730 บาท	
ระยะเวลาดำเนินการ	ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2558 - 30
เมษายน 2559	
สถานที่ดำเนินการ	กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

4. ผลผลิต

ประชาชนให้ความสำคัญกับการชำระภาษี ยอมรับ และเต็มใจไม่หลีกเลี่ยงภาษี มาชำระภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด จำนวนประมาณ 5,000 ราย

5. ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจโครงการการบริการงานจัดเก็บรายได้
 ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสำรวจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	19	34.50
หญิง	36	65.50
รวม	55	๑๐๐
๒. อายุ		
อายุระหว่าง 13 - 17 ปี	4	7.20
อายุระหว่าง 18 - 35 ปี	15	27.30
อายุระหว่าง 36 - 45 ปี	20	36.40
อายุระหว่าง 46 - 60 ปี	14	25.50
อายุ 61 ปีขึ้นไป	2	3.60
รวม	55	๑๐๐
ตาราง ๑. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	4	7.20
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	3	5.50
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	11	20
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	3	5.50
ระดับปริญญาตรี	30	54.50
ระดับปริญญาโท	4	7.30
รวม	55	๑๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	23.60
ค้าขาย	8	14.60
พนักงานราชการ/พนักงานจ้าง/พนักงานบริษัท	9	16.40
ธุรกิจส่วนตัว	13	23.60
นักเรียน/นักศึกษา	7	12.70
ข้าราชการบำนาญ	1	1.80
อื่น ๆ ไปรตระบุ (ทันตแพทย์, เกษตรกร, รับจ้าง)	4	7.30
รวม	55	๑๐๐
5. งานที่มารับบริการ	50	90.90
ฝ่ายพัฒนารายได้ (ด้านภาษีและค่าธรรมเนียม, จดทะเบียนพาณิชย์)	5	9.10

อื่น ๆ (เข้าห้องพักของเทศบาล, จ่ายภาษีป้าย, ภาษีโรงเรือน)		
	55	100

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานราชการ/พนักงานจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวนเท่ากัน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจโครงการการบริการงานจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 2 ประเด็นคำถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการติดป้ายประกาศผังลำดับขั้นตอน หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	25.50	58.20	14.50	1.80	-
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามป้ายประกาศไว้	12.70	70.90	14.60	1.80	-
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	30.90	50.90	18.20	-	-
1.4 มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	30.90	47.30	21.80	-	-
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	29.10	54.50	16.40	-	-
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	45.40	49.10	3	-	-
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	45.50	49.10	3.60	1.80	-
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการ	32.70	58.20	9.10	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา ให้	41.80	52.70	5.50	-	-

คำแนะนำได้อย่างชัดเจน					
2.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	43.6 0	49.10	7.30	-	-
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	41.8 0	50.90	7.30	-	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวกสบาย และเพียงพอ	34.5 0	54.60	10.9 0	-	-
3.2 สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	36.3 0	56.40	7.30	-	-
3.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน	27.3 0	61.80	10.9 0	-	-
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ บัตรคิว	27.3 0	58.20	12.7 0	1.80	-
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	25.5 0	65.50	7.20	1.80	-

ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่ามี การติดป้ายประกาศผังลำดับขั้นตอน หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.20
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามป้ายประกาศไว้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.90
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.90
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมในการให้บริการ เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.30
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.50

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.10
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยด้วยดี อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 49.10
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.20
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.70
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.10
6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.90

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวกสบาย และเพียงพอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.60
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.40
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำ ชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.80
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ บัตรคิว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.20
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 65.50

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ดีมากเลยทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น
2. มีความสวยงาม
3. มีความคิดสร้างสรรค์
4. เป็นสิ่งเรียนรู้ใหม่ ๆ ของเมือง
5. มีความประทับใจมากและเป็นเอกลักษณ์ของเมือง
6. อยากจะให้ประชาสัมพันธ์มากกว่านี้