



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ กองคลัง

ที่ ๑๑๖๑/๒๕๖๓

วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ

เรียน หัวหน้างานผลประโยชน์ / ผู้อำนวยการกองคลัง

ตามที่งานผลประโยชน์ฯ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการชำระภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยให้ผู้มาชำระภาษีตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษีประจำปี นั้น

งานผลประโยชน์ฯ ขอรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการชำระภาษีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๓๖๕ ราย เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการรับชำระภาษีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางศรีรัตน์ จำปาอิม)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการกองพาณิชย์

ผู้อำนวยการกองพาณิชย์

๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

ผู้อำนวยการกองพาณิชย์

ผู้อำนวยการกองพาณิชย์

ผู้อำนวยการกองพาณิชย์

๘ ตุลาคม ๒๕๖๓



๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการชำระภาษี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
ข้อมูลที่ได้จากประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑,๓๖๕ คน

๑. แยกตามเพศ อายุ และรายได้ ดังนี้

			คิดเป็นร้อยละ
<u>เพศ</u>	ชาย	จำนวน ๗๔๑ คน	๕๔.๒๙
	หญิง	จำนวน ๖๒๔ คน	๔๕.๗๑
<u>อายุ</u>	๒๐ - ๔๐ ปี	จำนวน ๒๙๘ คน	๒๑.๘๓
	๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๙๓๗ คน	๖๘.๖๔
	๖๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๑๓๐ คน	๙.๕๓
<u>รายได้</u>	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	จำนวน ๑๓๕ คน	๙.๘๙
	๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐	จำนวน ๖๔๐ คน	๔๖.๘๙
	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	จำนวน ๓๔๒ คน	๒๕.๐๕
	๑๕,๐๐๐ ขึ้นไป	จำนวน ๒๔๘ คน	๑๘.๑๗

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b> ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๑.๓ ความถูกต้องชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ๑.๔ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๖.๐๘	๑๓.๙๒			
<b>๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b> ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิบายดี) ๒.๒ การให้คำแนะนำ อธิบาย ชี้แจง ตอบข้อซักถาม ได้ถูกต้องชัดเจน	๘๖.๖๓	๑๓.๓๗			
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ๓.๓ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์/การบริการชำระเงินออนไลน์	๘๘.๒๘	๑๑.๗๒			
<b>๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b> ๔.๑ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๒.๒๘	๗.๗๒			

จำนวนผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,365 ราย

1. ตุลาคม 2562	จำนวน	59	ราย
2. พฤศจิกายน 2562	จำนวน	65	ราย
3. ธันวาคม 2562	จำนวน	94	ราย
4. มกราคม 2563	จำนวน	103	ราย
5. กุมภาพันธ์ 2563	จำนวน	115	ราย
6. มีนาคม 2563	จำนวน	198	ราย
7. เมษายน 2563	จำนวน	101	ราย
8. พฤษภาคม 2563	จำนวน	75	ราย
9. มิถุนายน 2563	จำนวน	91	ราย
10. กรกฎาคม 2563	จำนวน	117	ราย
11. สิงหาคม 2563	จำนวน	285	ราย
12. กันยายน 2563	จำนวน	62	ราย