

บทสรุปความพึงพอใจ

1.โครงการออกหน่วยบริการและรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี 2563

2.โครงการประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ ความเข้าใจ เรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหัวเรือ

จากการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ จำนวน 100 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถามด้วยสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและคะแนนที่ได้รับ จากการประเมินผลการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ เกี่ยวกับ โครงการออกหน่วยบริการและรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี 2563 และ โครงการประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ ความเข้าใจ เรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหัวเรือ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

สรุปผลจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการ

จากผลการสุ่มตัวอย่างทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 59 และ ชาย ร้อยละ 41

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 35 รองลงมาอายุ 60ปีขึ้นไป ร้อยละ 23 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5

ประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ทราบการประชาสัมพันธ์จาก จาก อบต.หัวเรือ และการประชาสัมพันธ์จากหอกระจายเสียงหมู่บ้าน (การรับทราบประชาสัมพันธ์ 1 คนสามารถรับทราบประชาสัมพันธ์ได้จากสื่อหลายทาง)

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

1. ความสุภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก

คิดเป็น

ร้อยละ 92

พอใจ

ร้อยละ 8

2. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก
รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	คิดเป็น	ร้อยละ 90
พอใจ		ร้อยละ 10

3. การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ และความพร้อมให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	คิดเป็น	ร้อยละ 92
พอใจ		ร้อยละ 8

4. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน

ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	คิดเป็น	ร้อยละ 89
พอใจ		ร้อยละ 12

5. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องของ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย
ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	คิดเป็น	ร้อยละ 60
พอใจ		ร้อยละ 39
เฉยๆ		ร้อยละ 1

6. สถานที่ตั้งของหน่วยงานในการบริการ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	คิดเป็น	ร้อยละ 36
พอใจ		ร้อยละ 61
เฉยๆ		ร้อยละ 3

7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือเอกสารให้ความรู้

ระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	คิดเป็น	ร้อยละ 16
พอใจ		ร้อยละ 63
เฉยๆ		ร้อยละ 21

จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการ โครงการออกหน่วยบริการและรับชำระ ภาษีเคลื่อนที่ ประจำปี 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ และโครงการประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ ความ เข้าใจ เรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหัวเรือ ในภาพรวม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย รวมทั้งหมด อยู่ในระดับพอใจมาก สามารถอธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มา รับบริการ สำหรับงานบริการที่ทำการสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เป็นข้อบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นว่า มีความชัดเจนในการการชี้แจง แนะนำให้แก่ประชาชนได้ดี ทำให้ประชาชนได้รับการ บริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคและได้รับการบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เพียงพอต่องานที่ให้บริการ มีความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนผู้ให้บริการ และไม่เลือกการปฏิบัติงานต่อผู้มา ใช้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน

2. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เป็นข้อบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นว่าการจัดเตรียมบริเวณต้อนรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีการอำนวยความสะดวกในสิ่งที่เป็นและสำคัญ อาทิเช่น แจกคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีการบริการน้ำดื่ม มีห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก หรือนั่งรอรับบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ ในกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม มีดังนี้

1. การกระจายเสียงบางที่ไม่ได้ยินชัดเจน
2. เรื่องการเก็บขยะควรเก็บให้บ่อยขึ้น สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพราะปกติ เก็บ 2 สัปดาห์เก็บ 1 ครั้ง
3. มาเก็บขยะไม่ตรงตามเวลาบางครั้ง 2 อาทิตย์ มาบ้างไม่มาบ้าง
4. ตรงต่อเวลาดีมาก
5. อยากให้จัดเก็บขยะทุกๆ 1 สัปดาห์
6. ให้เก็บขยะให้ดีขึ้นหน่อยครับ

ซึ่งจากผลสรุปที่ได้ดังกล่าวคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจการ ให้บริการในแต่ละด้านมาเป็นข้อพิจารณาอีกครั้งว่าส่วนใดและเรื่องใดเป็นข้อบกพร่องที่จะต้องพัฒนาในการก้าวไปสู่ การบริการที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง