

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสมภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	3	3.8	1	1.2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.8	0	0.0	1	1.2
4. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสมภาคเท่าเทียมกัน	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	72	90.0	6	7.5	2	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	77	96.3	2	2.5	1	1.2
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.3 และความสามารถในการยาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	0	0.0	4	5.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.3	1	1.2	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	71	88.8	6	7.5	3	3.7
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความพอใจเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	3	3.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	3	3.7	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.3	3	3.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	2	2.5	1	1.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 และคุณภาพของการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด ด้านช่องทางการให้บริการ

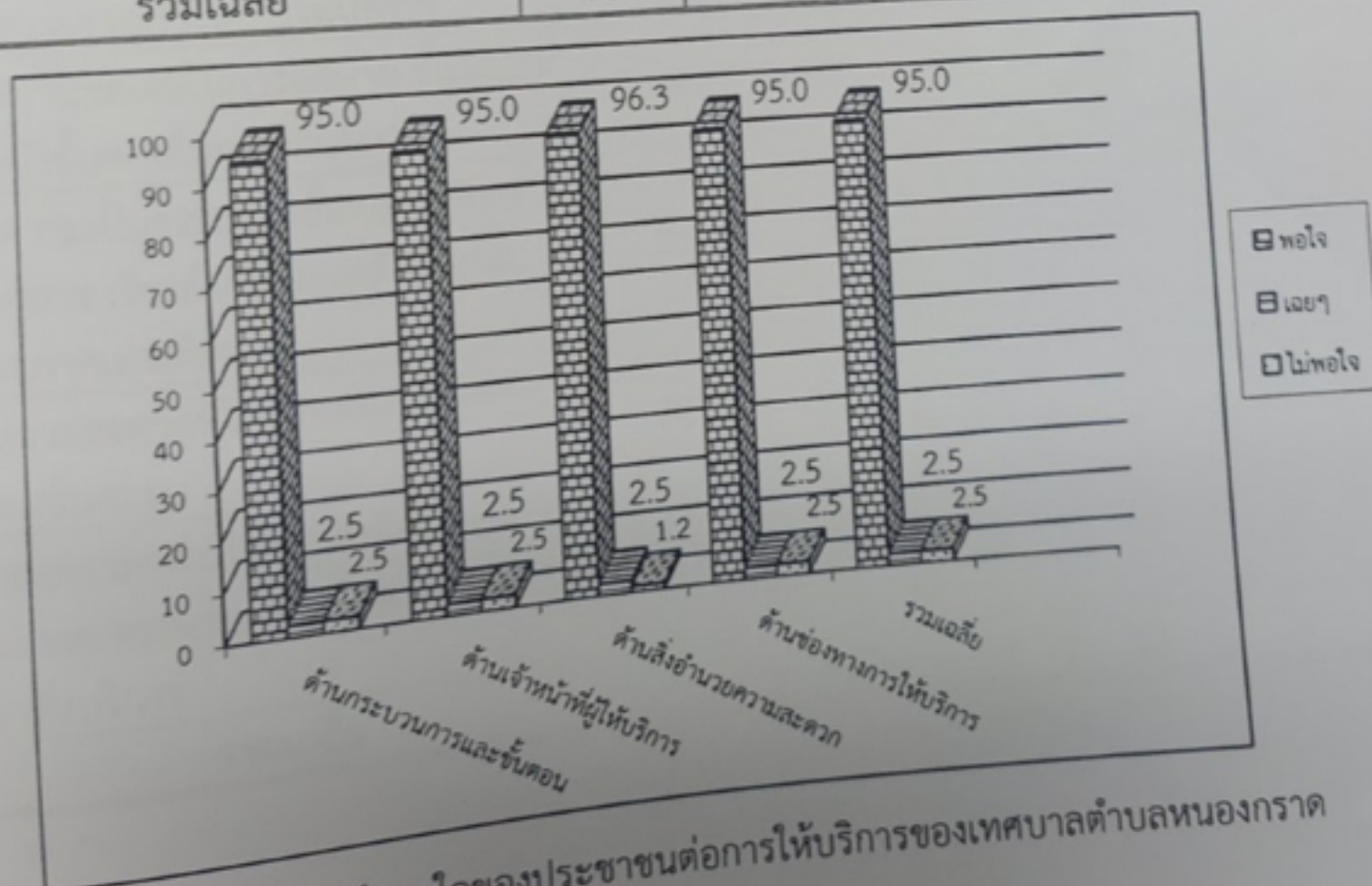
ระดับความพึงพอใจ						
ด้านช่องทางการให้บริการ	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	1	1.2	4	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกรด คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองกรด โดยภาพรวม

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	2	2.5	1	1.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองกรดงานด้านรายได้หรือภาษี