



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง ฝ่ายพัฒนารายได้ โทร. ๐-๔๒๗๑-๕๒๑๕

ที่ สน ๕๑๐๐๔/-

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้าราชการ และค่าธรรมเนียมนอกจากการบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

เรื่องเดิม

หนังสือกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ สน ๕๑๐๐๗.๔/๑๐๙๓๐ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง ส่งสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการข้าราชการและค่าธรรมเนียมนอกจากการบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ข้อเท็จจริง

ตามนัยเรื่องเดิม กองคลัง ได้ส่งสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผู้รับบริการข้าราชการและค่าธรรมเนียมนอกจากการบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ให้กองคลัง โดยสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒๘ ราย ส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๑๐ มีอายุในช่วง ๔๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๖.๕๒ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรม/รีสอร์ท ร้อยละ ๘๒.๓๒ การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๘๔.๕๕ และเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีโรงแรม/รีสอร์ท ร้อยละ ๘๒.๐๑

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้าราชการและค่าธรรมเนียมน

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมนมีความสะดวก	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๙.๒๑
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียนอย่างชัดเจน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๗.๓๘
๓. ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียนในเวลาที่กำหนด	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๕.๘๕
๔. กรณีดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๒.๒๐
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๒.๒๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๓๕.๓๗
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๔๖.๖๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๔๘.๗๘
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๐.๖๑
๕. เจ้าหน้าที่สุภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๐.๖๑

/ด้านสถานที่...

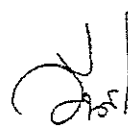
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความทันสมัย	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๙.๓๙
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีจำนวนเพียงพอ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๗.๐๑
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมได้โดยง่าย	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๙.๑๕
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๔.๕๗
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร, แบบฟอร์มการชำระภาษี ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๔.๒๗

ด้านช่องทางการให้บริการ		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. การแจ้งจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในพื้นที่ มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๑.๕๒
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ณ สำนักงาน อบจ.	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๑.๘๙
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เมื่อออกหน่วยเคลื่อนที่	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๑.๒๘
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างรวดเร็ว	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๖๑.๕๙
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ในช่วงพักกลางวัน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕๗.๓๒

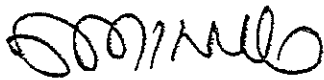
ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีฯ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน เห็นควรส่งสำเนารายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ทางเว็บไซต์ www.sakon-pao.go.th ให้ประชาชนผู้สนใจได้รับทราบ และส่งข้อมูลให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้ประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือที่เรียนมาพร้อมนี้



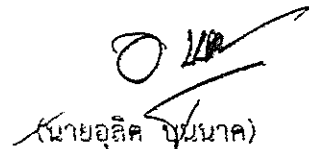
(นางสาววินัส วงศ์กาฬสินธุ์)
ผู้อำนวยการกองคลัง



(นายสุรชัย ชาติชัยฤทธิ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

๒ ๖ ธ.ค. ๒๕๖๖

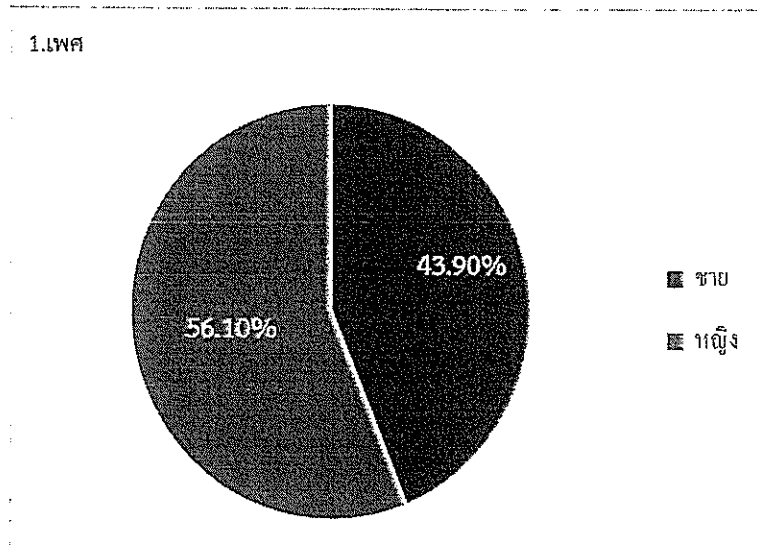


(นายอุทิศ บุนนา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

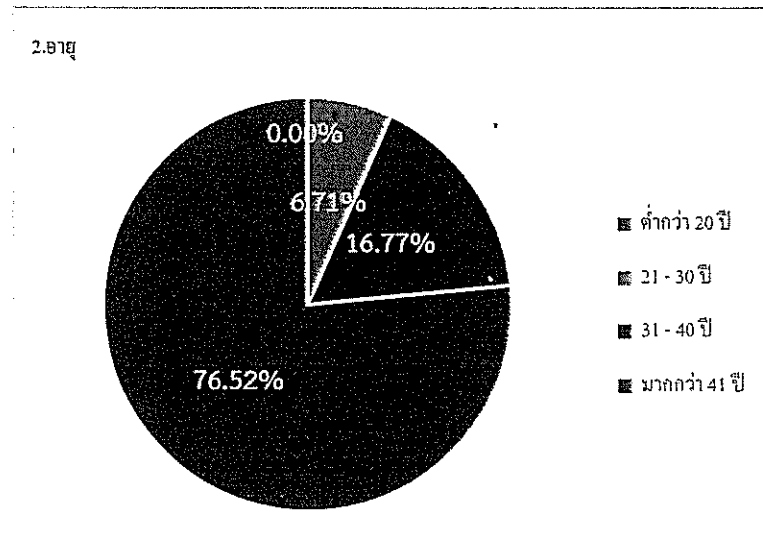
๒ ๕ ธ.ค. ๒๕๖๖

ตรวจ.....
ร่าง.....
พิมพ์.....

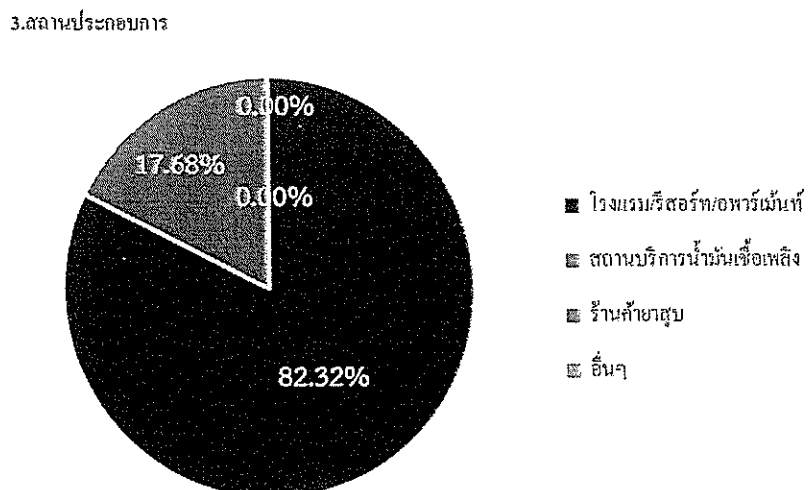
เพศ	1.เพศ
ชาย	144
หญิง	184



อายุระหว่าง	2.อายุ
ต่ำกว่า 20 ปี	0
21 - 30 ปี	22
31 - 40 ปี	55
มากกว่า 41 ปี	251

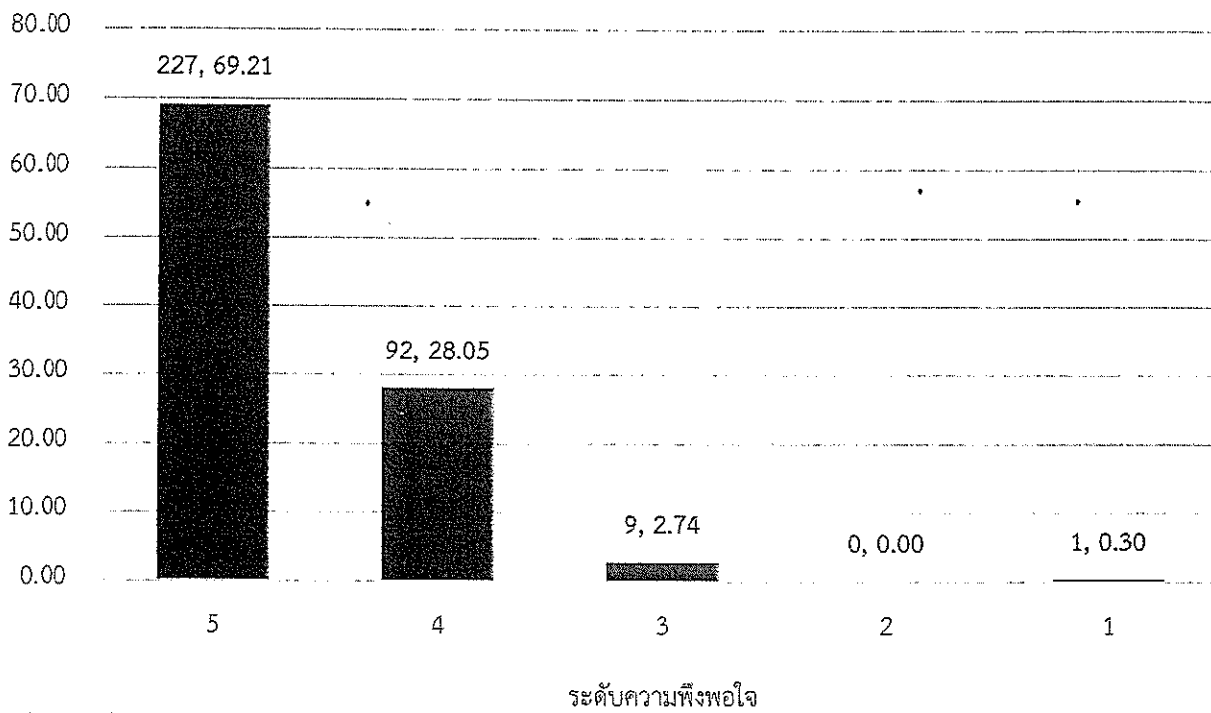


3.สถานประกอบการ	
โรงแรม/รีสอร์ท	270
สถานบริการนี้	58
ร้านค้ายาสูบ	-
อื่นๆ	-

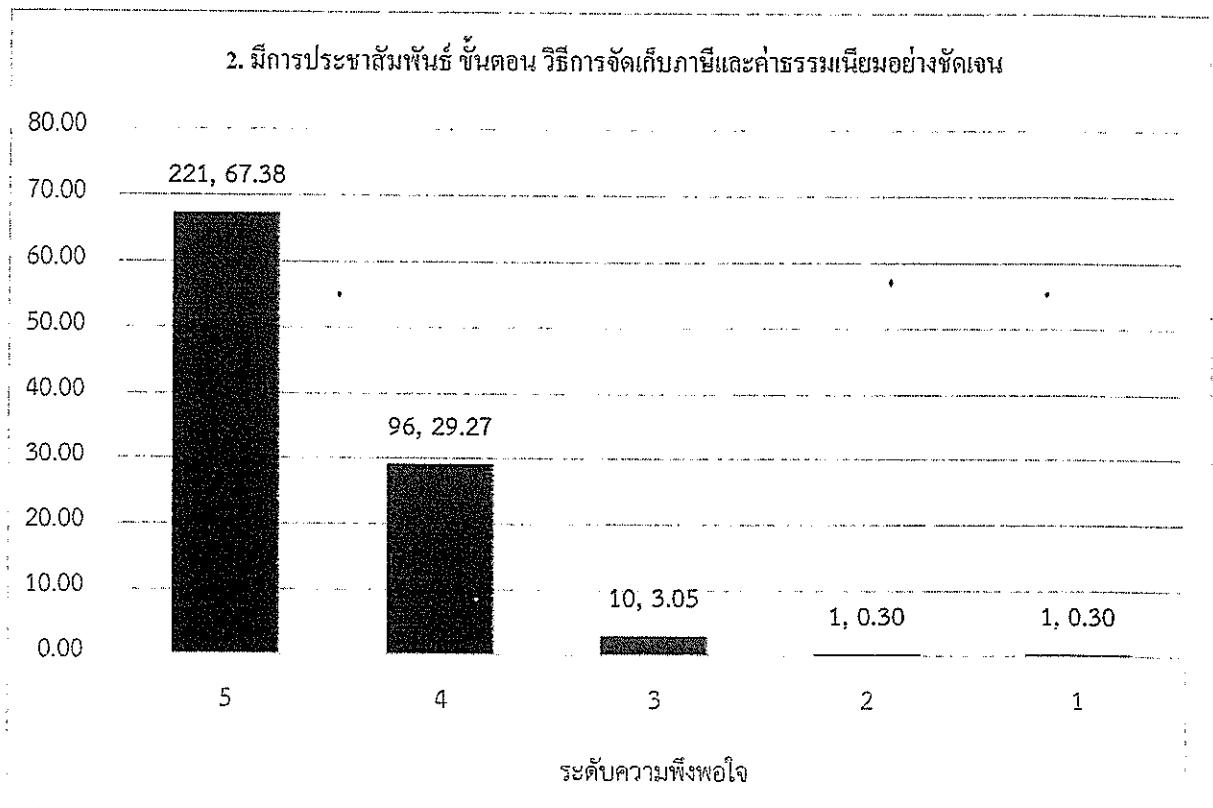


คืนกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการ จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความ สะดวก	69.21	28.05	2.74	0.00	0.30
	227	92	9	0	1

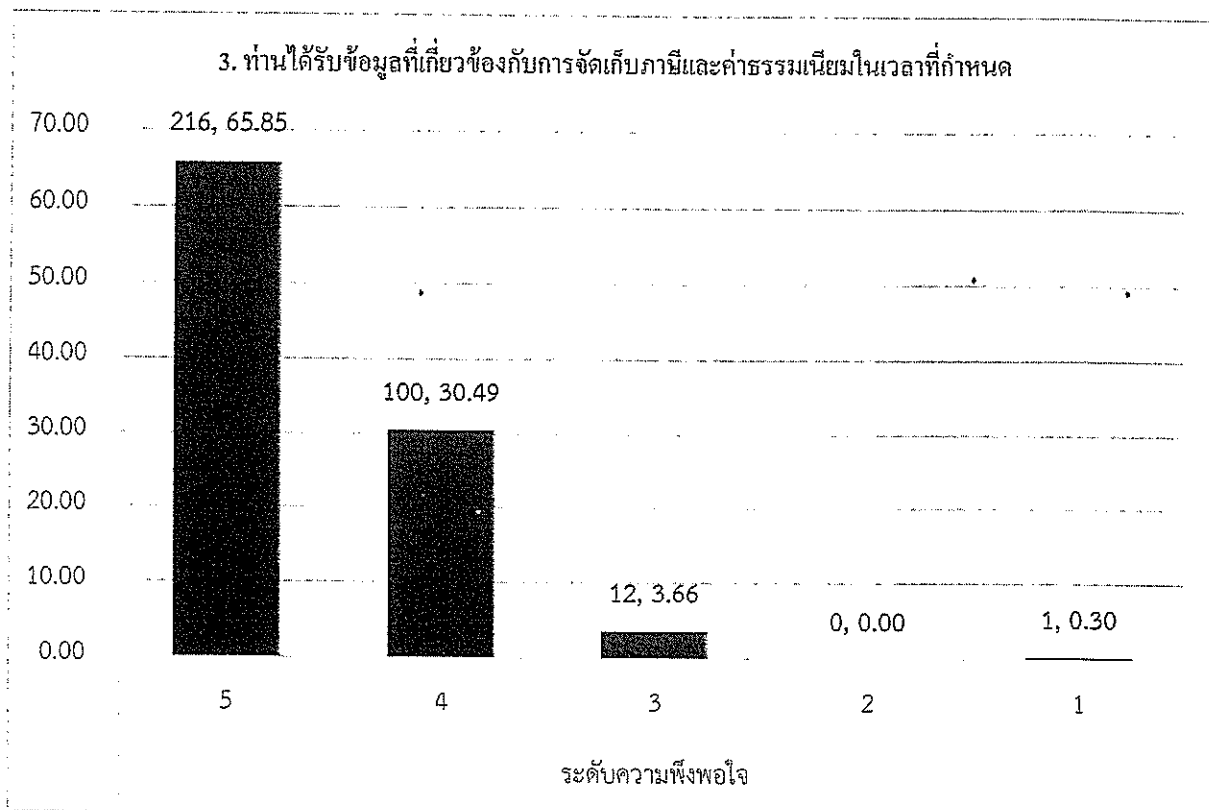
1. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความสะดวก



ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บภาษีและ ค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน	67.38	29.27	3.05	0.30	0.30
	221	96	10	1	1

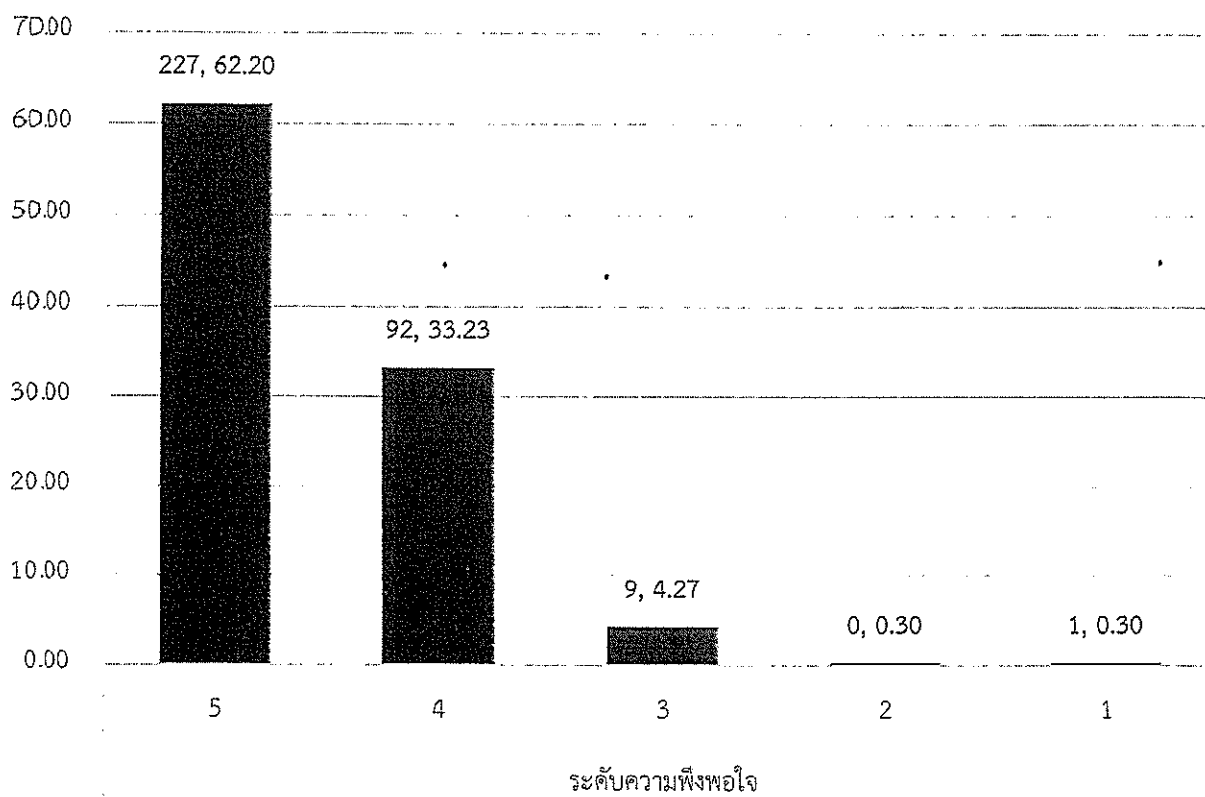


ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๓. ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใน เวลาที่กำหนด	65.85	30.49	3.66	0.00	0.30
	216	100	12	0	1

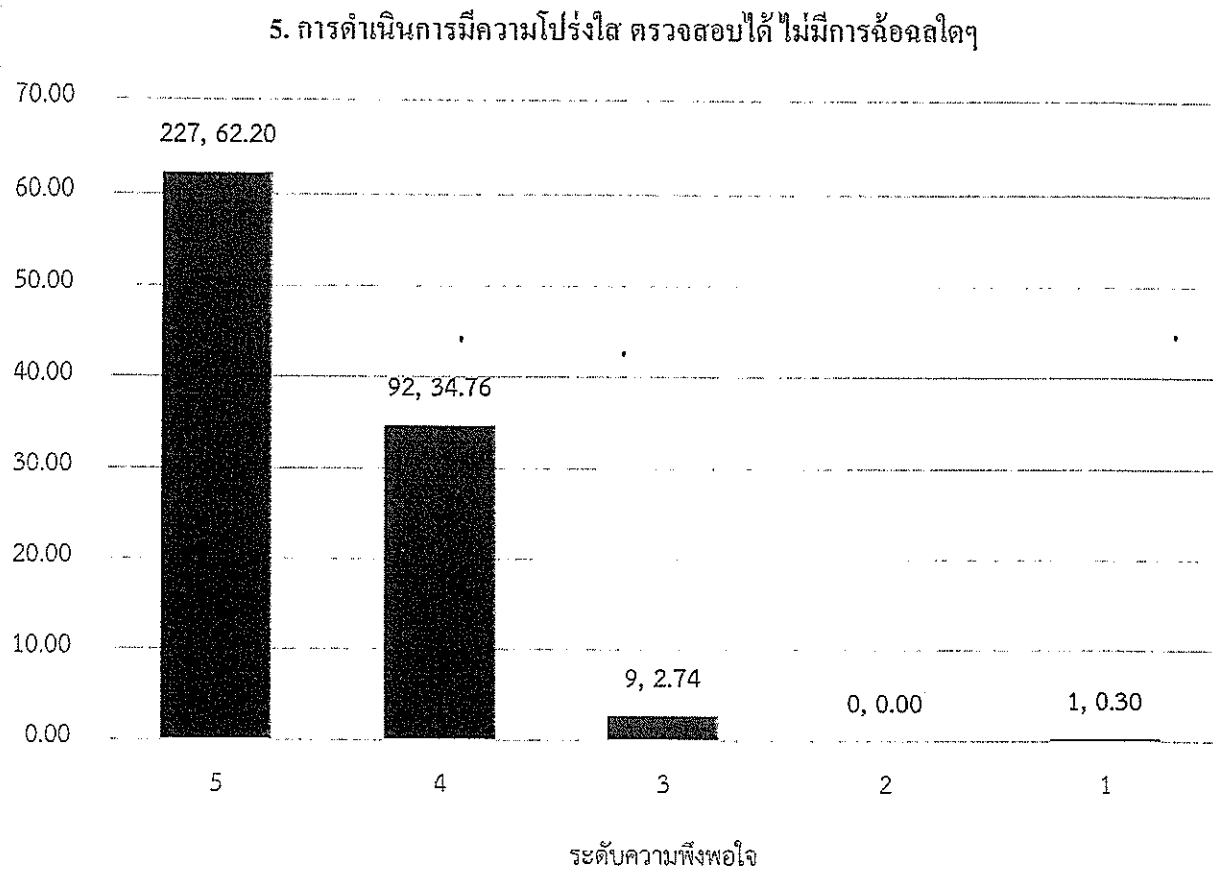


คืนกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน	62.20	33.23	4.27	0.30	0.30
	204	109	14	1	1

4. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน

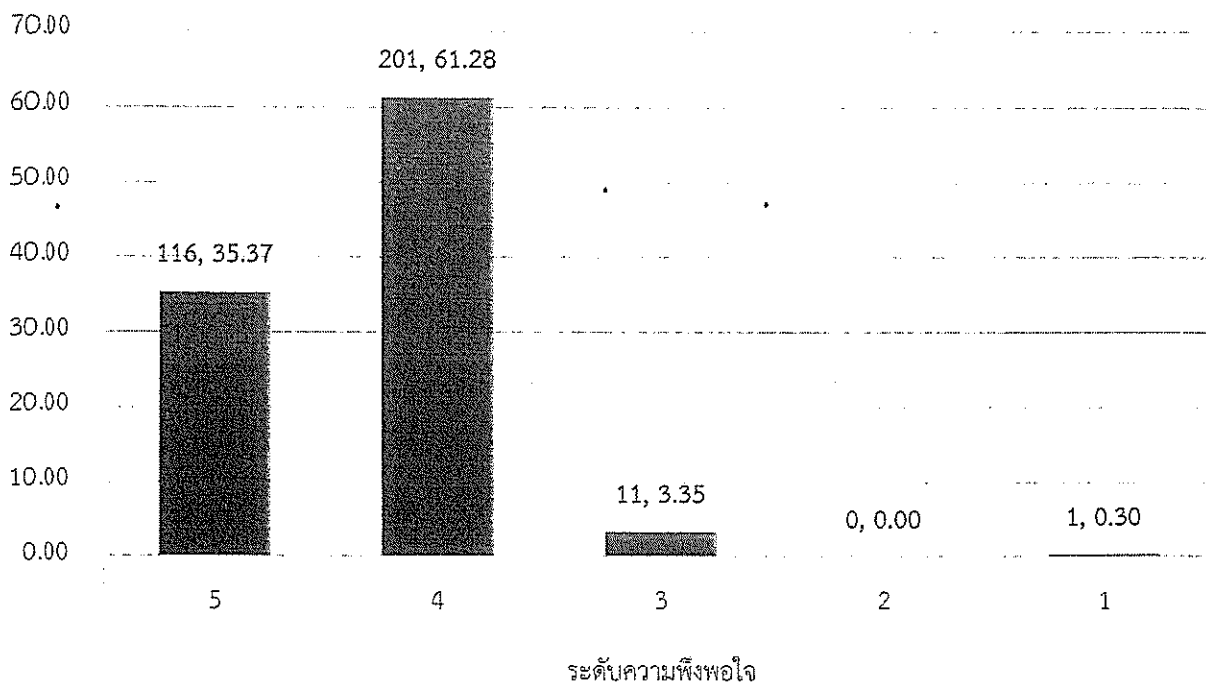


ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	62.20	34.76	2.74	0.00	0.30
	204	114	9	0	1



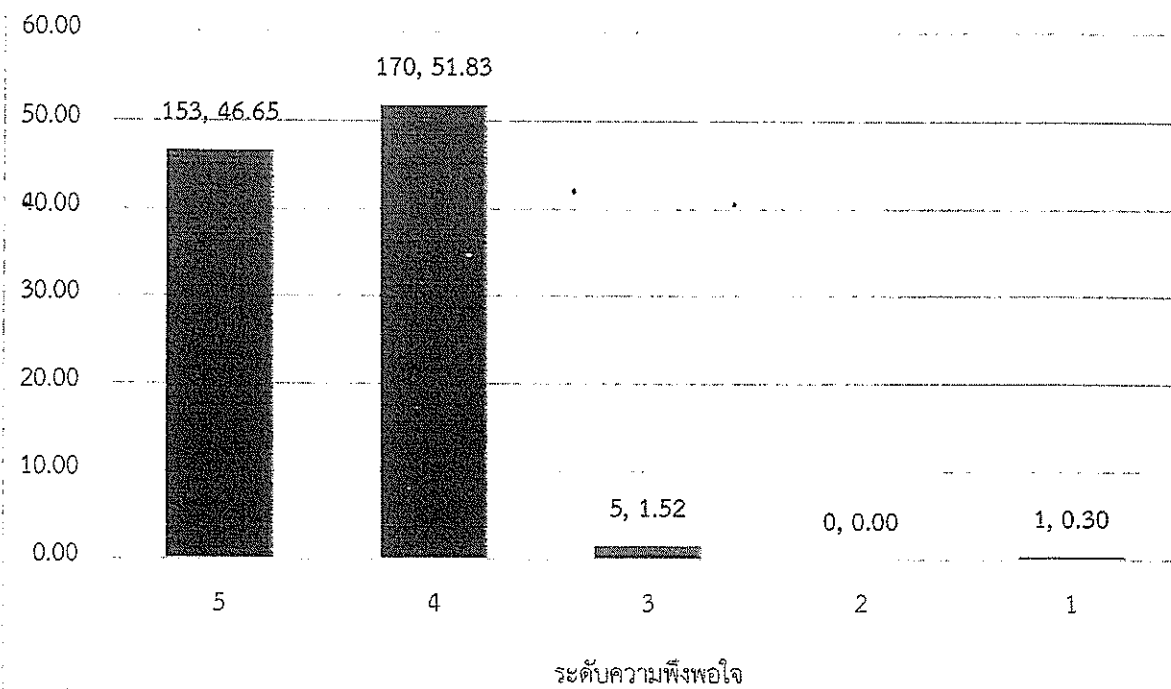
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม	35.37	61.28	3.35	0.00	0.30
	116	201	11	0	1

1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม



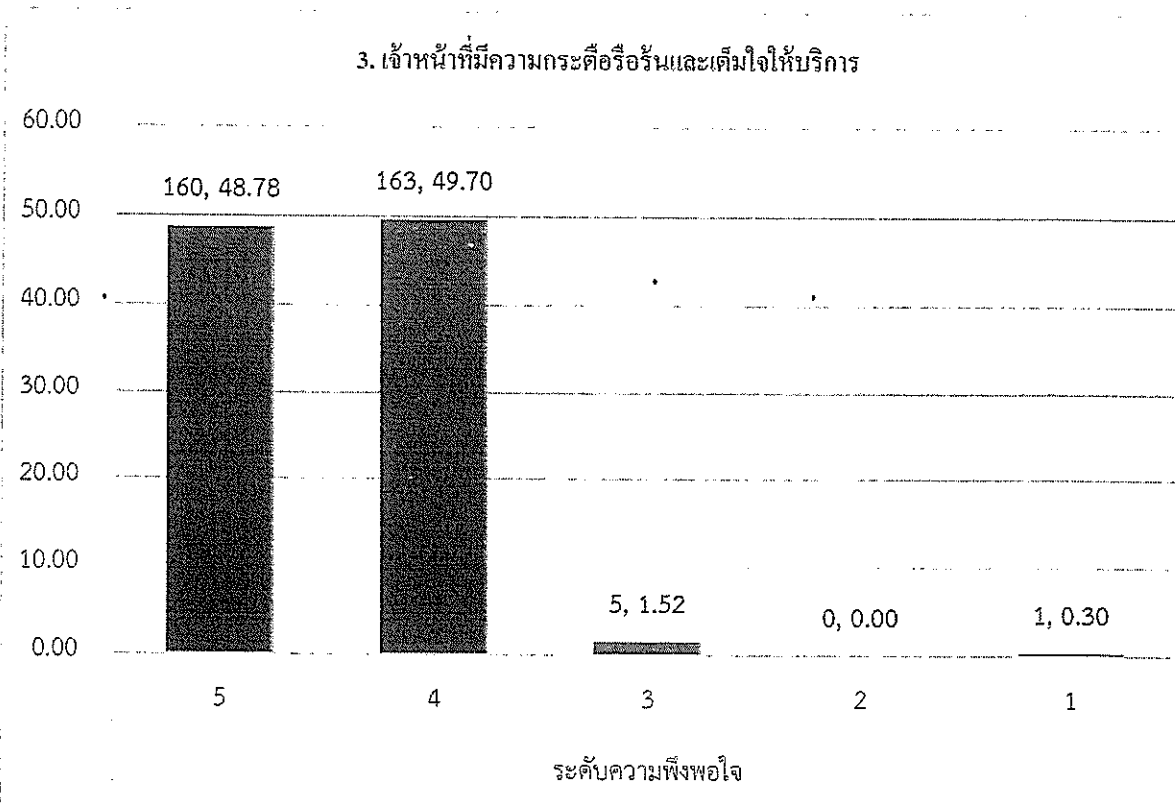
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม	46.65	51.83	1.52	0.00	0.30
	153	170	5	0	1

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม



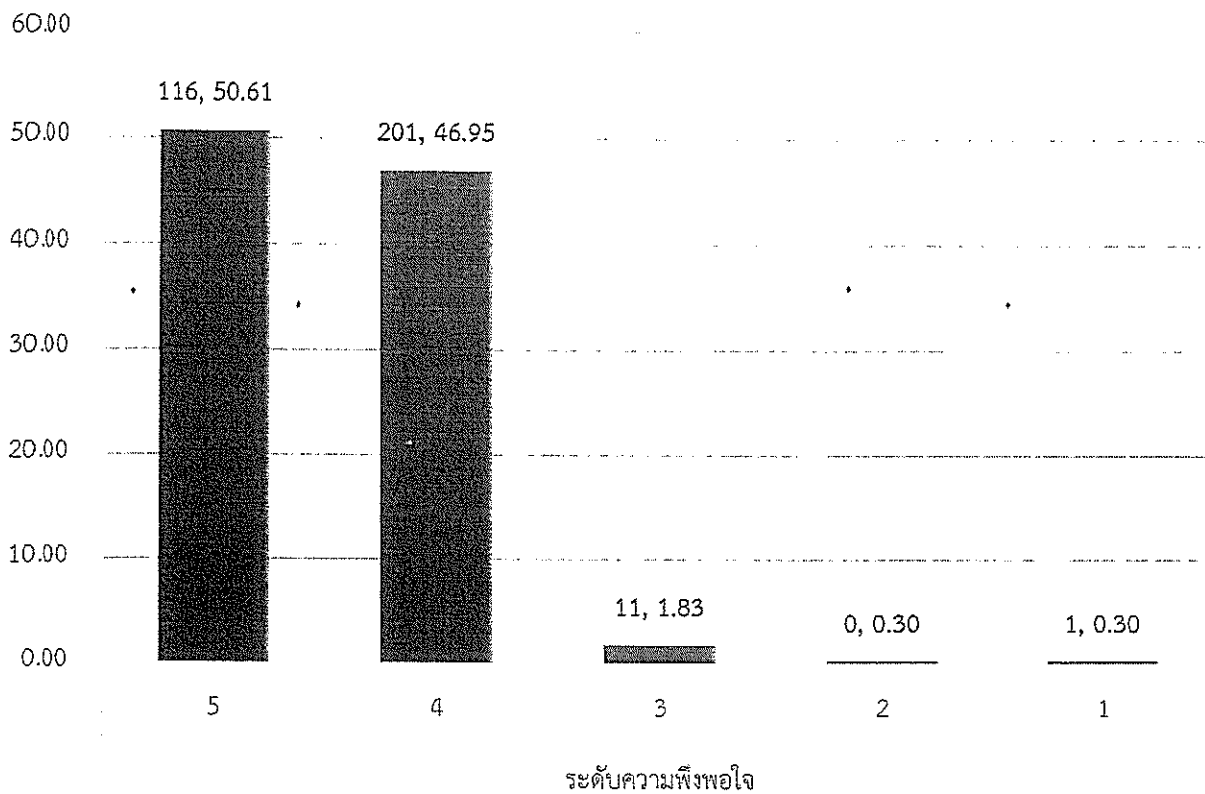
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	48.78	49.70	1.52	0.00	0.30
	160	163	5	0	1

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ



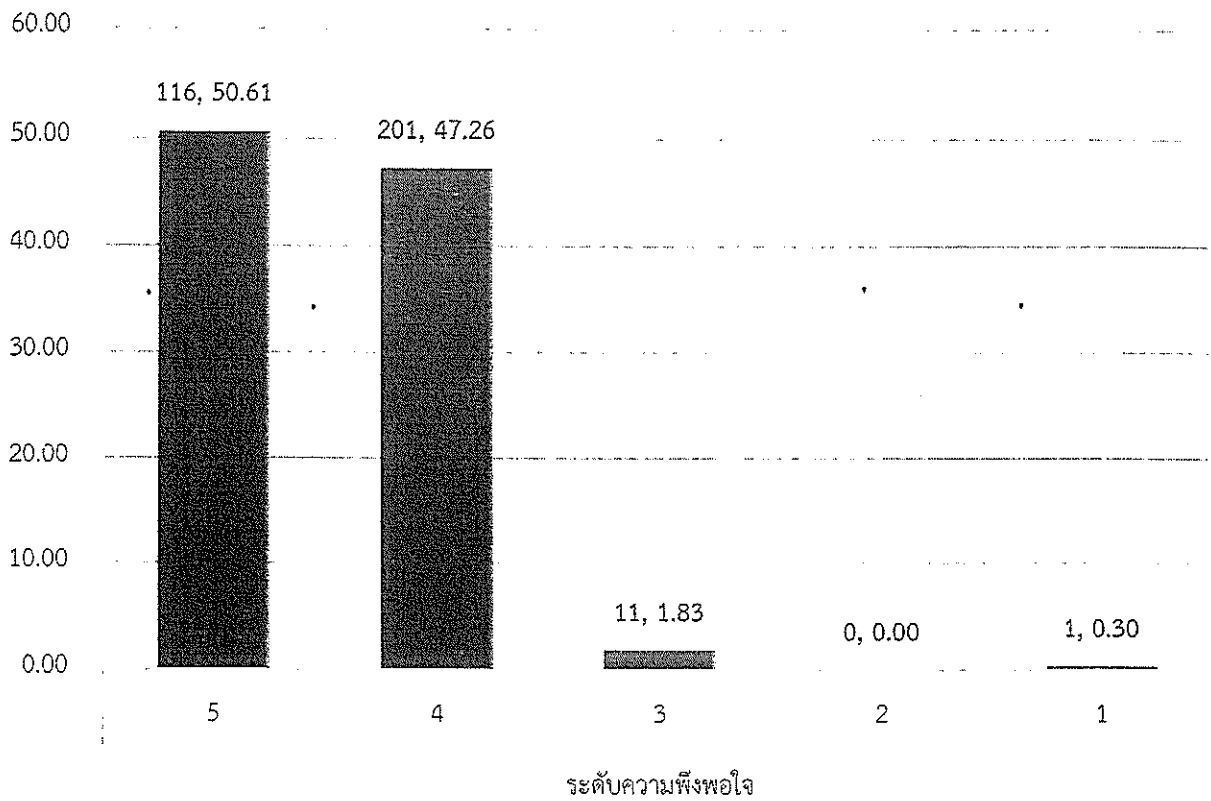
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ	50.61	46.95	1.83	0.30	0.30
	166	154	6	1	1

4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ



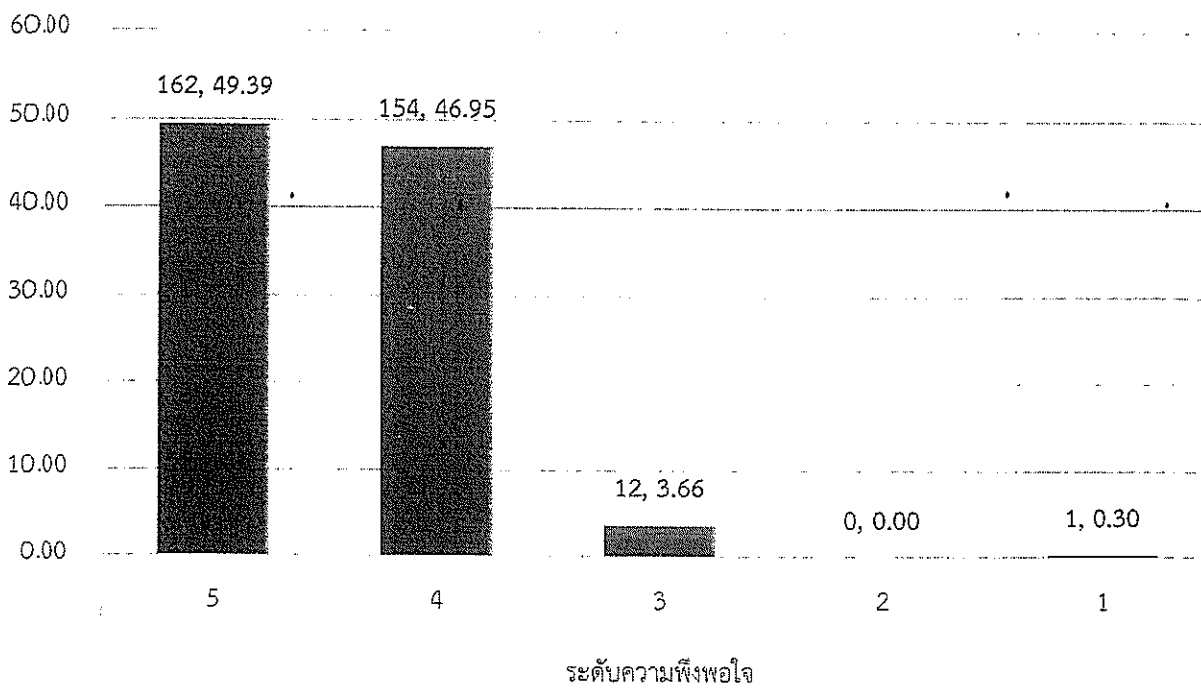
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๕. เจ้าหน้าที่สุภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	50.61	47.26	1.83	0.00	0.30
	166	155	6	0	1

5. เจ้าหน้าที่สุภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน

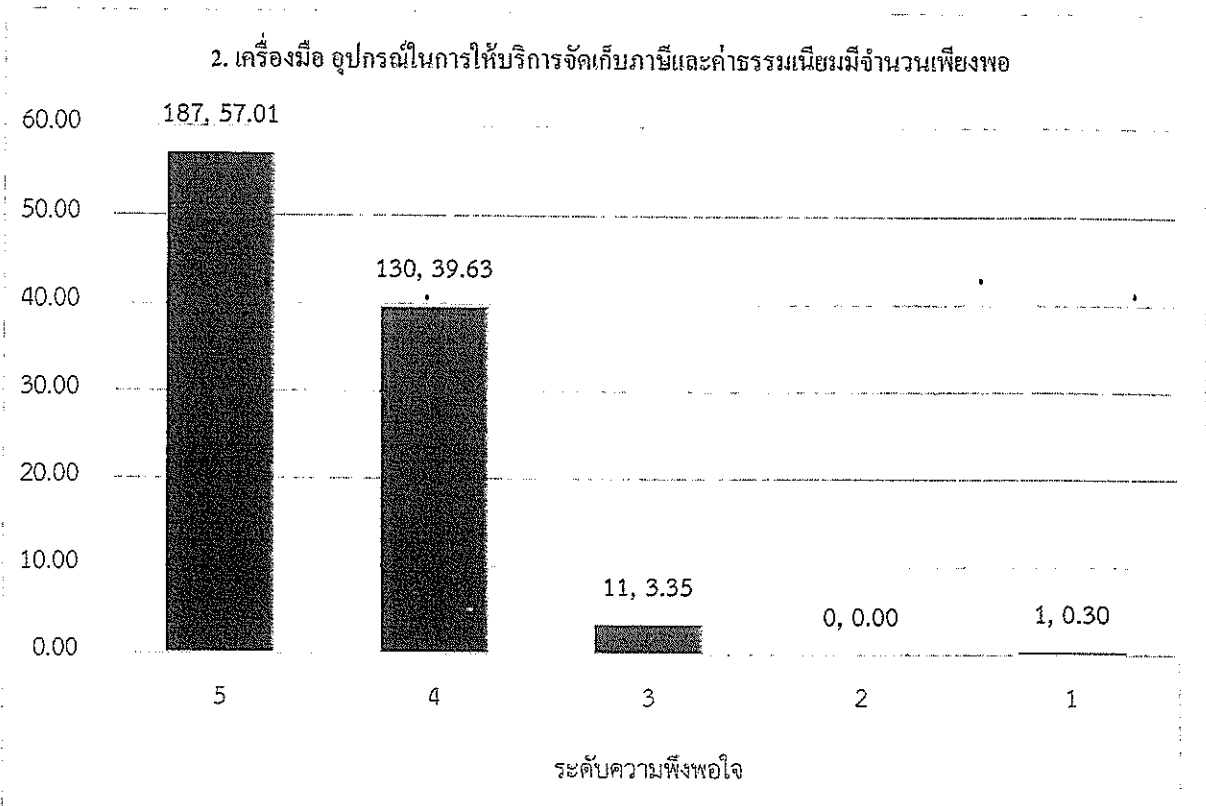


ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความ ทันสมัย	49.39	46.95	3.66	0.00	0.30
	162	154	12	0	1

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความทันสมัย

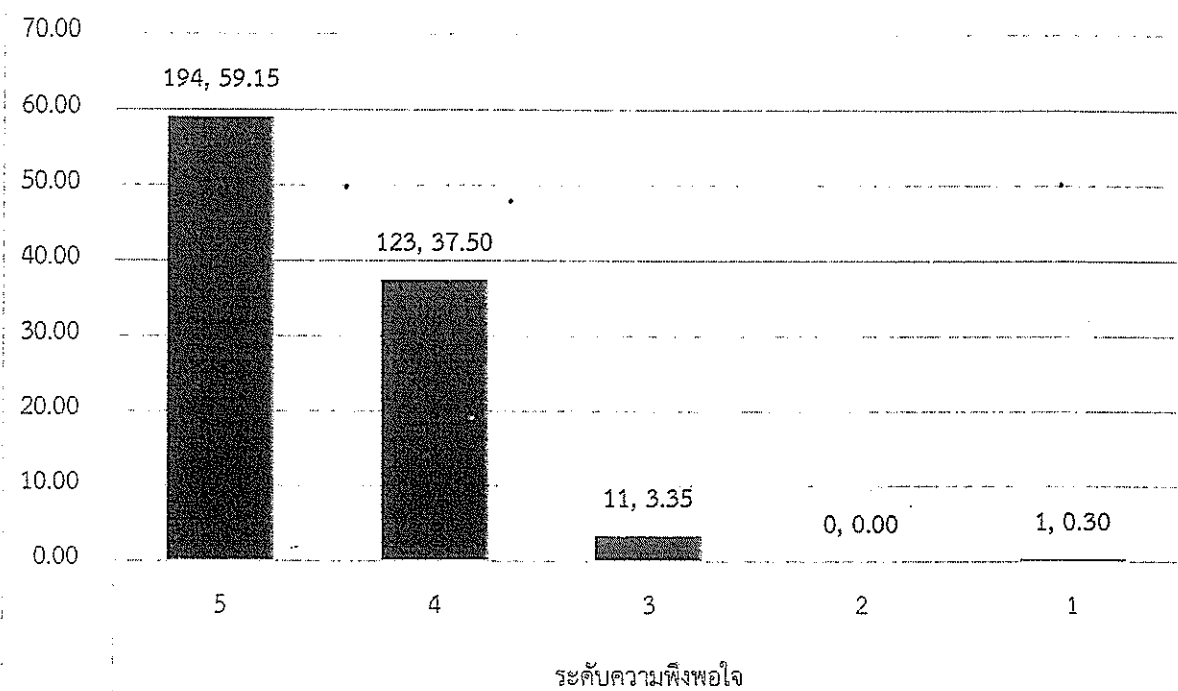


ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีจำนวนเพียงพอ	57.01	39.63	3.35	0.00	0.30
	187	130	11	0	1



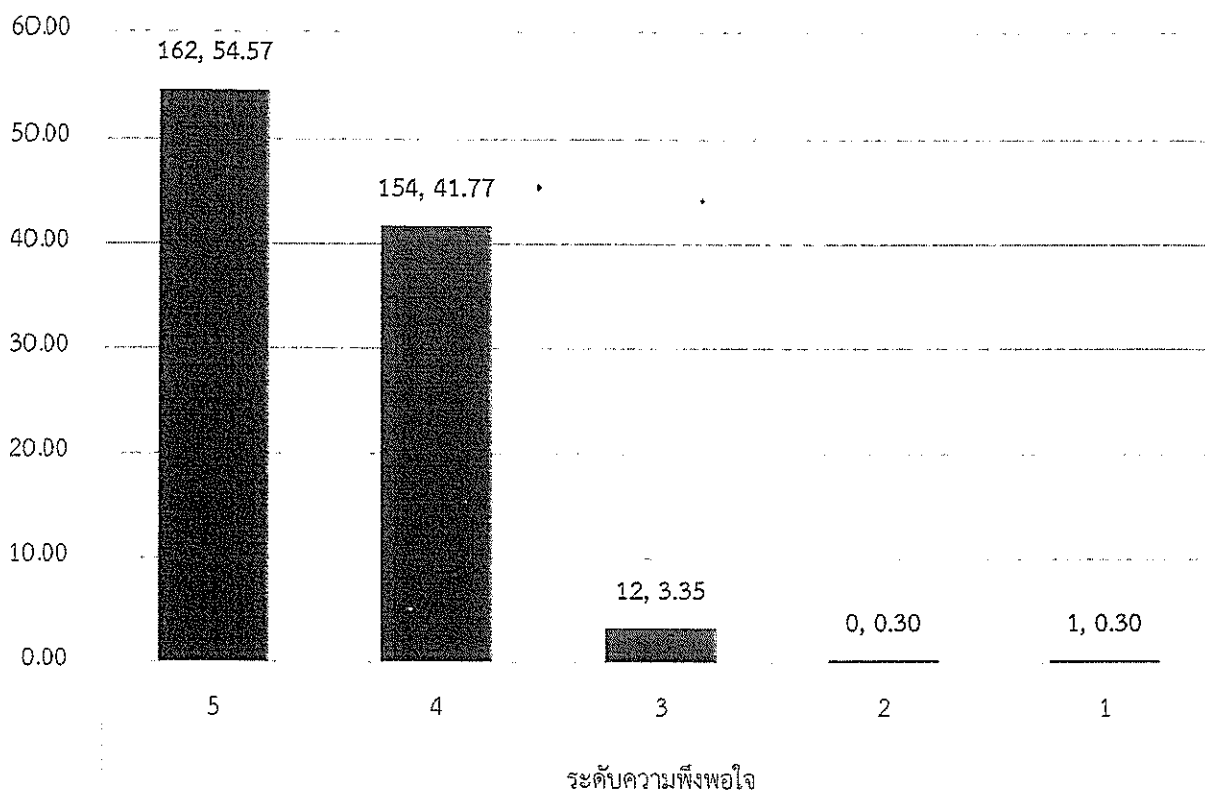
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมได้โดยง่าย	59.15	37.50	3.35	0.00	0.30
	194	123	11	0	1

3. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมได้โดยง่าย



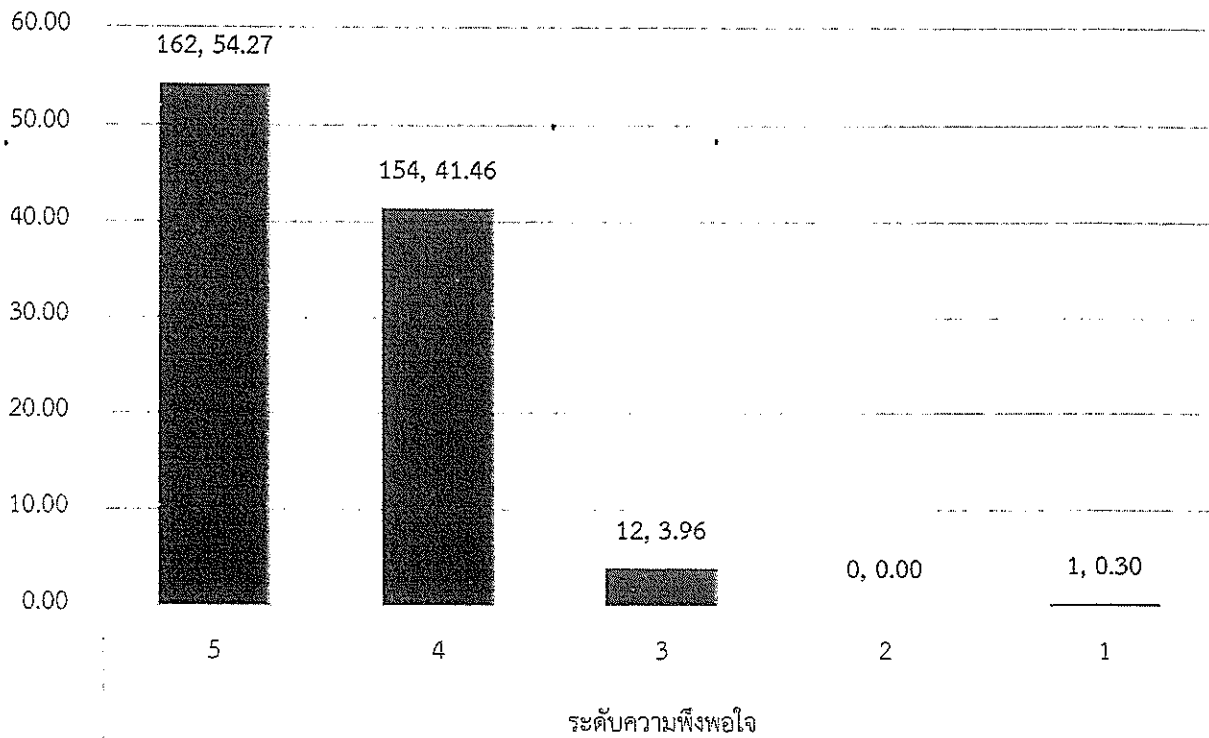
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	54.57	41.77	3.35	0.30	0.30
	179	137	11	1	1

4. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)



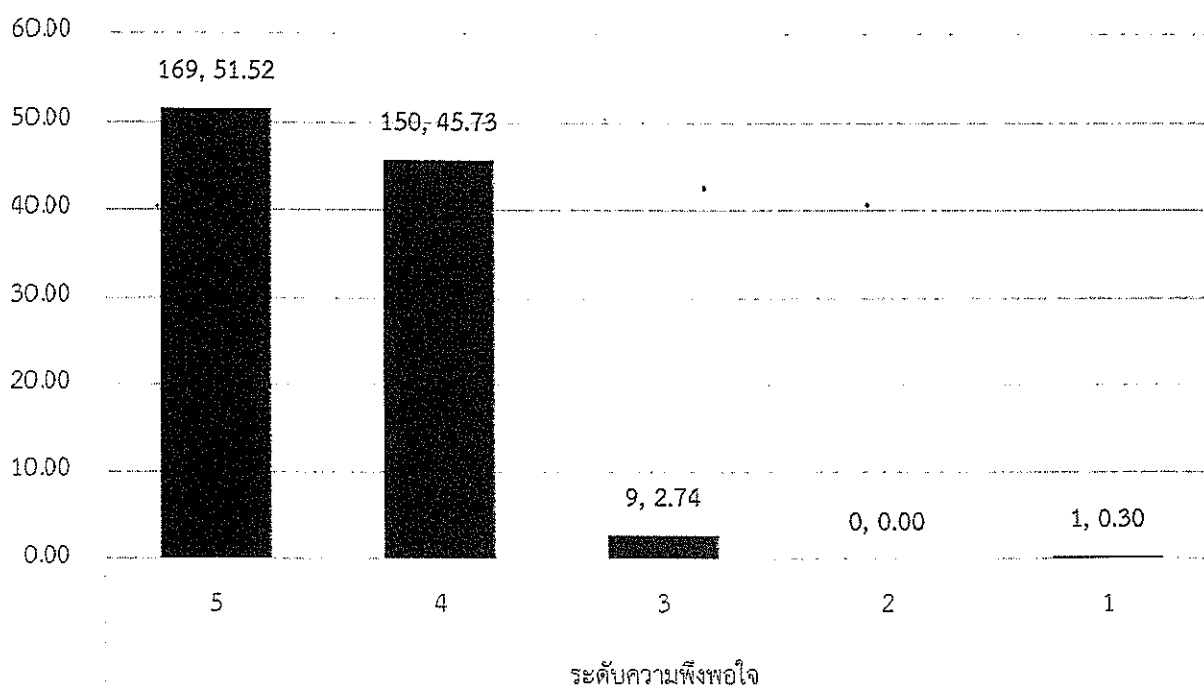
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร, แบบฟอร์มการชำระภาษี ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	54.27	41.46	3.96	0.00	0.30
	178	136	13	0	1

๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร, แบบฟอร์มการชำระภาษี ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ



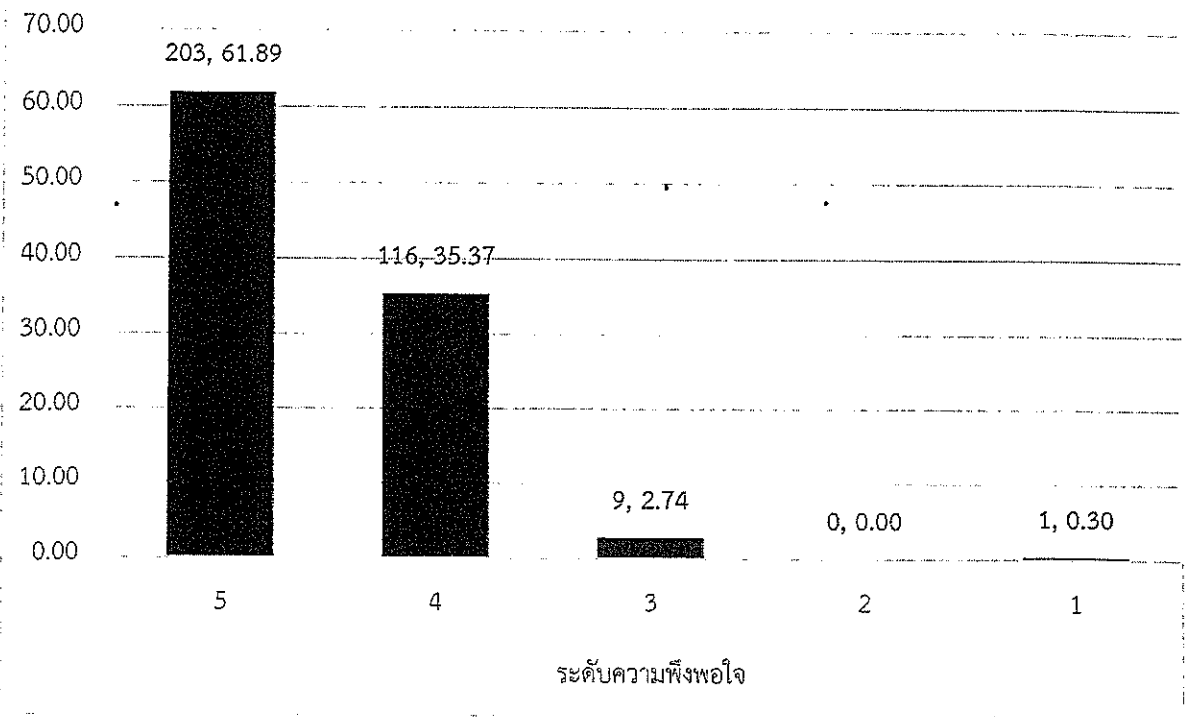
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๑. การแจ้งจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในพื้นที่ มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	51.52	45.73	2.74	0.00	0.30
	169	150	9	0	1

1. การแจ้งจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในพื้นที่ มีช่องทางให้บริการหลากหลาย

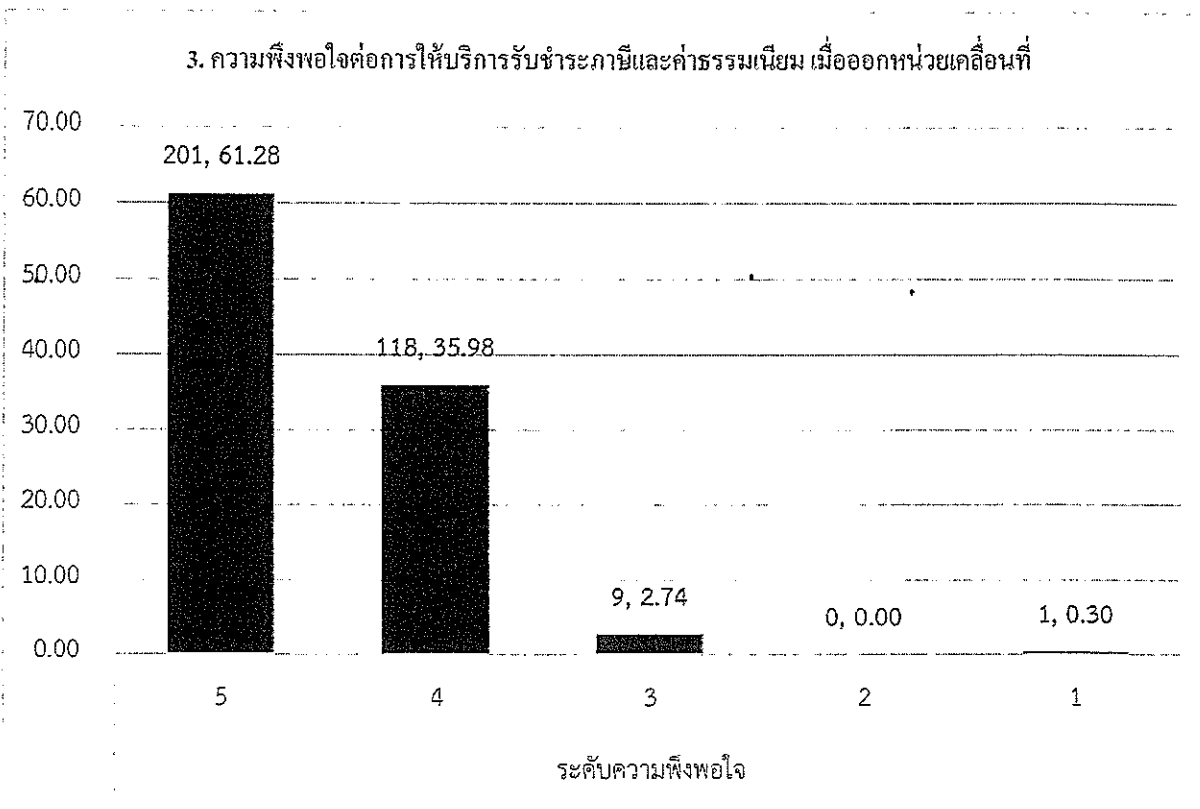


ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ณ สำนักงาน อบจ.	61.89	35.37	2.74	0.00	0.30
	203	116	9	0	1

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ณ สำนักงาน อบจ.

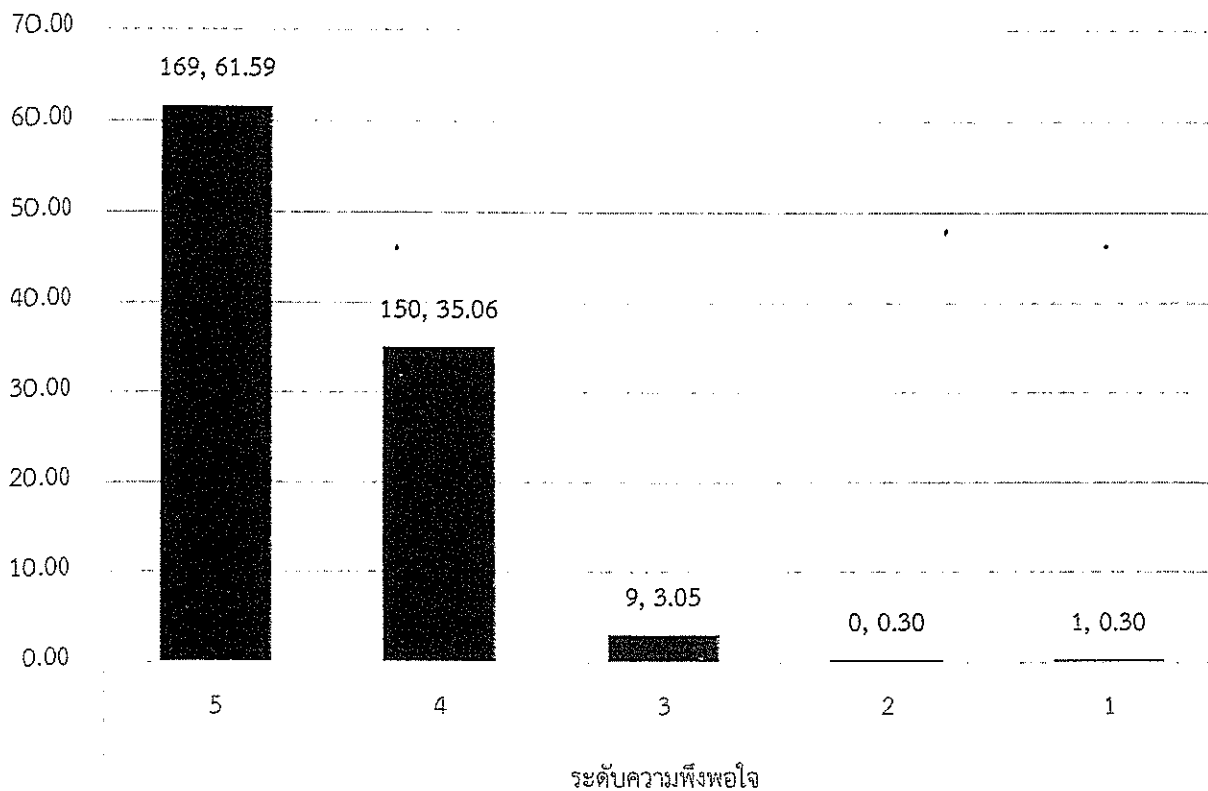


ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เมื่อออกหน่วยเคลื่อนที่	61.28	35.98	2.74	0.00	0.30
	201	118	9	0	1



ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างรวดเร็ว	61.59	35.06	3.05	0.30	0.30
	202	115	10	1	1

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างรวดเร็ว



ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ในช่วงพักกลางวัน	57.32	38.72	3.66	0.00	0.30
	188	127	12	0	1

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ในช่วงพักกลางวัน

