

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๙๒ ราย ส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๐๙ มีอายุในช่วง ๔๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๙๖.๔๕ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรม/รีสอร์ท ร้อยละ ๕๓.๒๑ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๙๐.๕๔ และเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีโรงแรม/รีสอร์ท ร้อยละ ๕๓.๒๑

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความสะดวก	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๑๔
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖๔
๓. ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในเวลาที่กำหนด	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๙๗
๔. กรณีดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖๔
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๕๗

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๗๘.๘๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๘๘.๐๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๓๖
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๐.๓๗
๕. เจ้าหน้าที่สุภาพ และแต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๘๖

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีความทันสมัย	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๘๗.๑๖
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมมีจำนวนเพียงพอ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๐๕
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมได้โดยง่าย	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๓๒.๗๔
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๓๔.๔๑
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร, แบบฟอร์มการชำระภาษี ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๐๙

ด้านช่องทางการให้บริการ		
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. การแจ้งจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในพื้นที่ มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๘๙.๓๖
๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ณ สำนักงาน อบจ.	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๕๘
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม เมื่อออกหน่วยเคลื่อนที่	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๒๖
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างรวดเร็ว	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๕๗
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ในช่วงพักกลางวัน	มีความพึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๐๙