



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการรับชำระภาษี ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และ
ที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนด้านการรับชำระภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนด้านการรับชำระภาษี ณ จุดบริการ ตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ด้านการรับชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รายละเอียดแนบท้าย)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายชะริยะฮ์ นุงอาห์ลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการรับชำระภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการรับชำระภาษี ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

เป้าหมายประชากรที่มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค.๒๕๖๔ - ก.ย. ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการให้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖
หญิง	๒๗	๕๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๒.๑ น้อยกว่า ๑๘ ปี	๐	๐
๒.๒ ๑๘ - ๓๕ ปี	๑๐	๒๐
๒.๓ ๓๖ - ๖๐ ปี	๒๖	๕๒
๒.๔ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๘
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
๓.๑ ประถมศึกษา	๓๐	๖๐
๓.๒ มัธยมศึกษา	๘	๑๖
๓.๓ มัธยมศึกษาปลาย	๕	๑๐
๓.๔ ปริญญาตรี	๗	๑๔
๓.๕ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
๓.๖ อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
๔.๑ เกษตรกร/รับจ้าง	๓๔	๖๘
๔.๒ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๐
๔.๓ พนักงานบริษัท	๔	๘
๔.๔ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔
๔.๕ อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (คน)				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
	๑.๑ มีการให้บริการลำดับก่อน-หลัง	๔๙	๑	๐	๐	๐
	๑.๒ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๗	๒	๑	๐	๐
	๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๖	๒	๒	๐	๐
	คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๖๗	๓.๓๓	๒.๐๐	๐	๐
๒.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
	๒.๑ ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	๔๖	๒	๒	๐	๐
	๒.๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔๗	๑	๒	๐	๐
	๒.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔๙	๑	๐	๐	๐
	๒.๔ ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๘	๑	๑	๐	๐
	๒.๕ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	๔๘	๑	๑	๐	๐
	คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๒๐	๒.๔๐	๒.๔๐	๐	๐
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๔๗	๒	๑	๐	๐
	๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔๖	๑	๓	๐	๐
	๓.๓ เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๔๕	๒	๓	๐	๐
	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๐๐	๓.๓๓	๔.๖๗	๐	๐

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๗
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๖

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
๒. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีให้แก่ประชาชน
๓. ควรมีเจ้าหน้าที่บริการนำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ



(นายชะริยะฮ์ นุ่งอาห์ลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ