# การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

## งานบริการ : รับชำระภาษี

**งานรับชำระภาษี** หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับการชำระภาษีทุกประเภท ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีป้าย, ภาษีบำรุงท้องที่ และค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนอายุ ๑๕ ปีขึ้นไป ที่มาชำระภาษีโดยตรง

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานชำระภาษี ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ งานรับชำระภาษี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

| **ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์**<br>*(กรุณาใส่เครื่องหมาย √ลงใน ○ หน้าคำตอบ)* | | |
|---|---|---|
| ๑.๑ เพศ | | |
| ○ ชาย | ○ หญิง | |
| ๑.๒ อายุ | | |
| ○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ○ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี | ○ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี |
| ○ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี | ○ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี | ○ มากกว่า ๖๐ ปี |
| ๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด | | |
| ○ ประถมศึกษา | ○ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ○ สูงกว่าปริญญาตรี |
| ○ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | ○ ปริญญาตรี | ○ อื่นๆ |
| ๑.๔ อาชีพ | | |
| ○ รับราชการ | ○ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว | ○นักเรียนนักศึกษา |
| ○ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | ○ รับจ้าง | ○ เกษตรกร |
| | | ○ อื่นๆ |

| **ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**<br>*(กรุณาใส่เครื่องหมาย √ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)* | | | |
|---|---|---|---|
| **หัวข้อประเมินความพึงพอใจ** | **ไม่พอใจ** | **พอใจ** | **พอใจมาก** |
| **๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | |
| ๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | |
| ๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | |
| ๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น | | | |
| ๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | | |
| ๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | |
| **๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | | | |
| ๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | |
| ๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | |
| ๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น | | | |
| ๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | | | |
| ๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | |
| **๓. สิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| ๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | | | |
| ๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | |
| ๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น | | | |
| ๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น | | | |
| ๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น | | | |
| ๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม | | | |
| **๔. คุณภาพของการให้บริการ** | | | |
| ๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ | | | |
| ๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ | | | |
| ๓) ผลการบริการในภาพรวม | | | |