

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง อบจ.เชียงราย

ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕

(ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๕)



(นางสุทธาสินี ธิมายุ)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ



(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง อบจ.เชียงราย
ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕
(ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๕)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ผู้ประกอบค้าปลีกน้ำมัน/ก๊าซปิโตรเลียม ,โรงแรม และยาสูบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย แบบออนไลน์ ซึ่งแบบสอบถามนี้มี ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพของผู้มารับบริการ

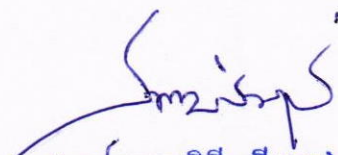
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ likert scale ๓ ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

มาก	หมายถึง	๕ คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	๓ คะแนน
น้อย	หมายถึง	๑ คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๓.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๑.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ


(นางสุทธาสินี ทีชามย์)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ


(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๑๕ ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๔๔.๓
หญิง	๖๔	๕๕.๗
รวม	๑๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗ และเพศชาย ๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๓๒.๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๖	๕๗.๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๐.๔
รวม	๑๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒ และ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖	๕.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๑๔	๑๒.๒
ปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า	๓๑	๒๗.๐
ปริญญาตรี	๓๗	๓๒.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗	๒๓.๕
รวม	๑๑๕	๑๐๐

(นางสุทธาสินี ทีชมาญ)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ

(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

จากตารางที่ ๑.๓ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒ รองลงมา ระดับปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามอาชีพ

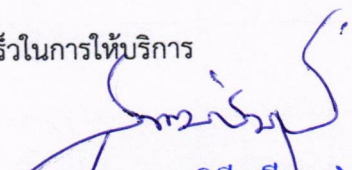
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๕	๔.๓
ผู้ประกอบการ	๘๙	๗๗.๔
ประชาชนผู้รับบริการ	๗	๖.๑
รับราชการ	๑	๐.๙
พนักงานบริษัท	๑๓	๑๑.๓
รวม	๑๑๕	๑๐๐


จากตารางที่ ๑.๔ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔ รองลงมา พนักงานบริษัท จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ เกษตรกร จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๓ และรับราชการ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๙ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

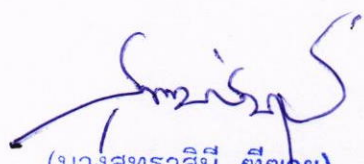
ตารางที่ ๒.๑ แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๑.๒ ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๑๑๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม	๑๑๔ (๙๙.๑)	๑ (๐.๙)	-
๒. ด้านเวลา			
๒.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑๔ (๙๙.๑)	๑ (๐.๙)	-
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-


(นางสุทธาสินี ทีชัยยา)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ


(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ การมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายคดี	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๓.๒ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ	๑๑๒ (๙๗.๔)	๓ (๒.๖)	-
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๓.๔ มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้ อย่างชัดเจน	๑๑๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๓.๖ ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย	๘๙ (๗๗.๔)	๑๑ (๙.๖)	๑๕ (๑๓.๐)
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑๑๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๔.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๑๒ (๙๗.๔)	๓ (๒.๖)	-
๕. ด้านช่องทางการให้บริการ			
๕.๑ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๕.๒ มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบ ออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา	๑๑๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๕.๔ มีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่าน ระบบออนไลน์	๑๑๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)



(นางสุทธาสินี ทิมายุ)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ





(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

จากตารางที่ ๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๑๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑ รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน , ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน , ความรวดเร็วในการให้บริการ , การมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายดี , ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ , มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน , มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม , ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก , มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว , มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก , มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา และมีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๑๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ จำนวน ๑๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๑.๒ ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๑.๒ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม	๔.๙๘	๐.๑๘๗	มีความพึงพอใจมาก
๒. ด้านเวลา			
๒.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๘	๐.๑๘๗	มีความพึงพอใจมาก
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ การมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๓.๒ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๓๒๐	มีความพึงพอใจมาก
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๓.๔ มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก


(นางสุทธาสินี ฑีมายู)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ

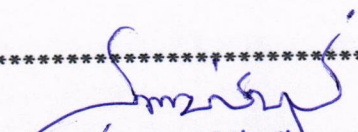

(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
๓.๖ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย	๔.๒๙	๑.๔๐๗	มีความพึงพอใจมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๔.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๙๕	๐.๓๒๐	มีความพึงพอใจมาก
๕. ด้านช่องทางการให้บริการ			
๕.๑ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๕.๒ มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๕.๔ มีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก

จากตารางตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๗ ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน , ความรวดเร็วในการให้บริการ , มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน , จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน , การมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายคดี , จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ , ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ , มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม , ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ , มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว , มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก และมีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

- ที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถ


(นางสุทธาสินี ฑีฆาย)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ



(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง อบจ. เชียงราย

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านคำถามในช่องแล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ"

*จำเป็น

1 1. เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 2. อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ต่ำกว่า 20 ปี

21 - 40 ปี

41 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3 3. ระดับการศึกษาสูงสุด *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ระดับประถมศึกษา

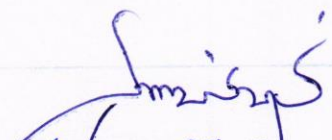
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย

ระดับปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า

ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ: _____


(นางสุทธาสินี ทีฆมาย์)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ


(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

4. อาชีพของผู้มารับบริการ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

 เกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ อื่นๆ: _____แบบสอบถามความ
พึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ มี 3 ระดับ หมายถึง มาก = 5 , ปานกลาง = 3 , น้อย = 1

5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มาก	ปานกลาง	น้อย
การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ด้านเวลา *

ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มาก	ปานกลาง	น้อย
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(นางสุทธาสินี ฑีชาญ)

นักวิชาการคลัง ปริญญาตรี



(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

7 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มาก	ปานกลาง	น้อย
การมีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาสุภาพ อ่อนโยน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความรู้ ความสามารถ ในการตอบปัญหาได้ อย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสะอาดและความ รวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มาก	ปานกลาง	น้อย
สิ่งอำนวยความสะดวกใน สถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำ ดื่ม ที่นั่งคอย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จุด/ช่อง การให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


(นางสุทธาสินี ชัยมาอยู่)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ


(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง

9 ด้านช่องทางการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มาก	ปานกลาง	น้อย
มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

พัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวไกลเมื่อชาวเชียงรายร่วมใจเสียงภาษี อบจ. เชียงราย

v=Tpomsfa5P-s<http://youtube.com/watch?>

(นางสุทธาสนี ทีชญา)

นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ

(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)

ผู้อำนวยการกองคลัง




แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

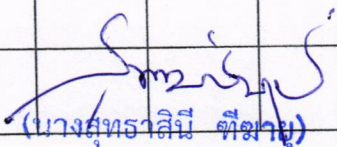
ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง อบจ. เชียงราย

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านคำถามในช่องแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ"

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี
 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
 3) ระดับปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า
 4)ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก 	ปานกลาง 	น้อย 
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน			
1.2 ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน			
1.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม			
2. ด้านเวลา			
2.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ			
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 การมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายดี			
3.2 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ			
3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ			
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน			
3.5 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม			
3.6 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			


(นางศุภรลณี ทิฆามู)

นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ




แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

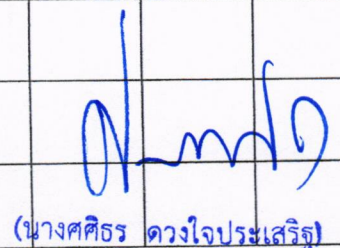
ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง อบจ. เชียงราย

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านคำถามในช่องแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ"




ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม




- เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี
 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
 3) ระดับปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า
 4)ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก 	ปานกลาง 	น้อย 
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน			
1.2 ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน			
1.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม			
2. ด้านเวลา			
2.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ			
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 การมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายดี			
3.2 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ			
3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ			
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน			
3.5 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม			
3.6 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			


(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก 	ปานกลาง 	น้อย 
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย			
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
4.3 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			
5. ด้านช่องทางการให้บริการ			
5.1 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว			
5.2 มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก			
5.3 มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา			
5.4 มีช่องทางการรับชำระภาษีค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์			

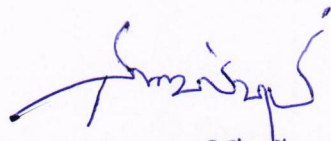
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก 	ปานกลาง 	น้อย 
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาน เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย			
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
4.3 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			
5. ด้านช่องทางการให้บริการ			
5.1 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว			
5.2 มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก			
5.3 มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา			
5.4 มีช่องทางการรับชำระภาษีค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์			

ข้อเสนอแนะ

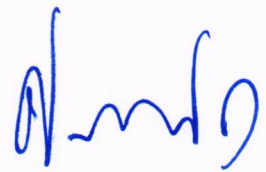
ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ มาก = ๕ , ปานกลาง = ๓ , น้อย = ๑

หมายเหตุ มาก = ๕ , ปานกลาง = ๓ , น้อย = ๑



(นางสุทธาสนี ชัยมายู)
นักวิชาการคลัง ปฏิบัติการ



(นางศศิธร ดวงใจประเสริฐ)
ผู้อำนวยการกองคลัง