



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

ที่ ขพ๗๔๒๐๒/

วันที่ ๑๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการการจัดเก็บภาษี ฝ่ายงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะได้จัดทำโครงการออกให้บริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีท้องถิ่นในปีพ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ และสิ้นสุดโครงการในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ แต่ด้วยปัญหาในทางปฏิบัติจึงมีการขยายระยะเวลาสำหรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จากเดิมที่ต้องชำระภาษีภายในเดือนเมษายนเป็นเดือนสิงหาคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ได้ทำการขยายระยะเวลาชำระภาษีจากเดิมชำระภายในเดือนสิงหาคมเป็นภายในเดือนกันยายน(เฉพาะปีพ.ศ. ๒๕๖๓ เท่านั้น) ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานมีการปรับเปลี่ยนส่งผลให้โครงการสิ้นสุดในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้โครงการได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยโครงการ”ออกให้บริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีท้องถิ่นในปีพ.ศ. ๒๕๖๓” นั้นได้รับผลตอบรับและความร่วมมือที่ดีจากประชาชน โครงการนี้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีได้อย่างอิงตามรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีที่เข้าร่วมโครงการตามรายละเอียดดังนี้

๑. ผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษีประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๓

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษีประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๓ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้าร่วมโครงการออกให้บริการเคลื่อนที่เพื่อจัดเก็บและประชาสัมพันธ์ภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑๒๐ คนได้ผลสรุปดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในระดับดีมาก ๑๑๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๓๔

ในระดับดี ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๖๖

๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ในระดับดีมาก ๑๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๕

ในระดับดี ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕

๑.๓ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ในระดับดีมาก ๑๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๖๗

ในระดับดี ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘.๓๓

๑.๔ ความตั้งใจในการให้บริการ

ในระดับดีมาก ๑๑๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๘.๓๔

ในระดับดี ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๖๖

สรุปผลการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๙

๒ .ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ในระดับดีมาก ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๕๐

ในระดับดี ๙๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗๕

ในระดับพอใช้ ๒๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๒.๕๐

๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ในระดับดีมาก ๑๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๔

ในระดับดี ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖

๒.๓ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ในระดับดีมาก ๑๑๑คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๕๐

ในระดับดี ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗.๕๐

๒.๔ มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

ในระดับดีมาก ๑๑๒คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๓๔

ในระดับดี ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๖๖

สรุปผลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม

ในระดับดีมาก ๑๐๑คน คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๑๗

ในระดับดี๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๘๓

๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการ

ในระดับดีมาก ๑๑๐คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๖๗

ในระดับดี๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘.๓๓

๓.๓ มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ในระดับดีมาก ๑๑๓คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๑๗

ในระดับดี๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕.๘๓

สรุปผลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐

๔.สิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะควรปรับปรุง

๔.๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่๘ รายคิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๔.๒ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการแก่ประชาชน๑๕รายคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

๔.๓ ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๘๕รายคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๔

๔.๔ ด้านบริการรับชำระภาษี ๑๒ รายคิดเป็นร้อยละ ๑๐

สรุปผลสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะควรปรับปรุงคือด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากในปี ๒๕๖๓ มีการเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บภาษีโดยยกเลิกการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดิน เปลี่ยนมาใช้ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแทนทำให้ประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจทั้งเรื่องข้อกฎหมายรวมถึง การคำนวณและการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๒. รายงานวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
พะโต๊ะพบว่า

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.34

๒. ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.32

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.44

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.43

ภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 4.51 ± 0.43 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ปัญหาที่พบเจอในการดำเนินโครงการ

๑. ความพร้อมของสถานที่ เนื่องจากเขตตำบลพะโต๊ะเป็นพื้นที่ที่ประกอบด้วยเทือกเขาสลับซับซ้อน มีพื้นที่ราบ
เพียงเล็กน้อยส่งผลให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความขัดข้องในบางพื้นที่ซึ่งมีผลกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดทำ
ใบเสร็จแก่ผู้มาชำระภาษี

๒. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการออกพื้นที่เพื่อจัดเก็บภาษีนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะได้
เลือกวันที่ตรงกับการจัดการประชุมหมู่บ้านของประชาชนในแต่ละหมู่เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนชนนั้นพบว่าบาง
หมู่บ้านมีการจัดวันประชุมที่ตรงกันทำให้เจ้าหน้าที่ต้องแยกกันไปปฏิบัติงานส่งผลให้ระยะเวลาในการให้บริการใช้เวลา
เพิ่มขึ้นจากเดิม

๓. ช่วงเวลาในการจัดโครงการ จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงสาเหตุการเลื่อนเวลาดำเนินงานนั้นได้ส่งต่อการทำงานของ
ประชาชนส่วนหนึ่งเพราะช่วงเวลาของโครงการตรงกับช่วงเวลาเก็บเกี่ยวผลผลิตของประชาชนในพื้นที่ทำให้ประชาชน
บางส่วนไม่สามารถเดินทางมาเข้าร่วมโครงการได้

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ชำระภาษี

-ปัญหา

๑. ข้อมูลที่มีไม่เป็นปัจจุบันทำให้การคิดภาษีมีความคลาดเคลื่อน
๒. ช่องทางการชำระน้อยเกินไป ควรมีช่องทางในระบบออนไลน์มากขึ้น
๓. มีประชาชนบางส่วนที่ไม่ได้รับเอกสารแจ้งเรื่องภาษีและยังขาดความรู้ความเข้าใจภาษีตัวใหม่
๔. โครงการดำเนินในช่วงเวลาเก็บเกี่ยวผลผลิตของประชาชนในพื้นที่ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถเดินทางมา
เข้าร่วมโครงการได้

-ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มช่องทางการชำระมากขึ้น
๒. อยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะจัดโครงการนี้ทุกปี
๓. อยากให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ไปยังหมู่บ้านหรือแหล่งชุมชนอื่นๆด้วย

แนวทางการแก้ปัญหา

๑. การจัดเก็บภาษีในปีพ.ศ.๒๕๖๔ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะได้เพิ่มช่องทางการชำระมากขึ้น จากเดิมที่ชำระได้แค่สองช่องทางคือชำระกับเจ้าหน้าที่ของอบต.และชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยโดยในปีพ.ศ.๒๕๖๔นี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะได้มีการจัดทำคำขอใช้บริการรับชำระภาษีท้องถิ่นข้ามธนาคาร (Cross bank Bill Payment) เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระภาษี ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีจะสามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารทุกธนาคารที่เข้าร่วม, ATM, Internet banking และ mobile banking เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะได้ทำการปรับปรุงข้อมูลที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบันโดยการติดต่อประสานงานกับสำนักงานกรมที่ดินเรื่องข้อคัดลอกข้อมูลรูปแบบลงที่ดินที่การเปลี่ยนแปลงเพื่อลดความผิดพลาดในการคำนวณและจัดเก็บภาษีในปีถัดไป
๓. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแก่ประชาชนมากขึ้นเพื่อเพิ่มความเข้าใจและลดโอกาสในการเกิดความขัดแย้ง
๔. ในการจัดเก็บภาษีประจำปีพ.ศ.๒๕๖๔ทางองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะจะยังคงดำเนินการตามโครงการนี้ต่อไปเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่เขตตำบลพะโต๊ะ

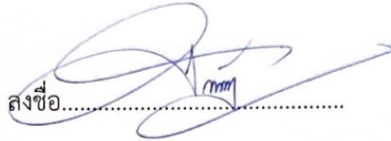
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....*ณมล*.....ผู้รายงาน

(นางสาวณมล แก้วคุ้มภัย)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้

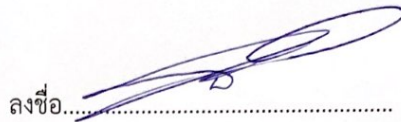
วันที่ ๑๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔

ลงชื่อ.....

(นางสุพัตราจิมมี)

ผู้อำนวยการกองคลัง

วันที่ 16 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

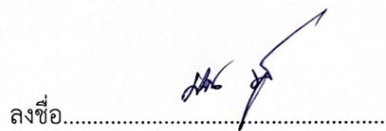
ลงชื่อ.....

(นายสุรัชย์ สิ้นพุก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ระรักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

วันที่ 1๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงชื่อ.....

(นายมานพ นัยสอน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

วันที่ 1๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษีประจำปีพ.ศ.๒๕๖๓

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

๑. อายุ : ☐ ๒๐-๔๐ ปี ☒ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑-๘๐ ปี ☐ ๘๐ ปีขึ้นไป

๒. อาศัยอยู่หมู่ : ☐ ๑ ☐ ๒ ☐ ๓ ☐ ๔ ☐ ๕ ☐ ๖ ☐ ๗ ☐ ๘ ☒ ๙
☐ ๑๐ ☐ ๑๑ ☐ ๑๒ ☐ ๑๓ ☐ ๑๔ ☐ ๑๕ ☐ ๑๖ ☐ ๑๗ ☐ ๑๘ ☐ ๑๙

๓. เรื่องที่ขอรับบริการ :

☐ ภาษีป้าย ☒ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ☐ อื่นๆ

๔. สถานที่ชำระภาษี :

☐ อบต.พะโต๊ะ ☐ ศาลาหมู่บ้าน ☐ ผ่านธนาคาร

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	☒	☐	☐	☐
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	☒	☐	☐	☐
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	☒	☐	☐	☐
๔. ความตั้งใจในการให้บริการ	☒	☐	☐	☐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	☐	☒	☐	☐
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	☒	☐	☐	☐
๓. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	☒	☐	☐	☐
๔. มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	☒	☐	☐	☐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม	☒	☐	☐	☐
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการ	☒	☐	☐	☐
๓. มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	☒	☐	☐	☐

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ควรปรับปรุงด้านใด

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ☒ ด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ☐ ด้านบริการรับชำระภาษี
- ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ปัญหาที่พบเจอ

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....