

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ
กองแผนและงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
โทรศัพท์ 0 7351 7964 ต่อ 1990
โทรสาร 0 7351 7964

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std.Deviation)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ในการแปลผลของเบส (Best.1970:190) โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส (1) ได้ออกข้อบัญญัติเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ.2542 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45(1) มาตรา 51 และมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ประกาศเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2542 (2) ได้ออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เรื่องการเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมันและก๊าซปิโตรเลียม ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์และยาสูบ พ.ศ.2557 ประกาศเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2557 ถือเป็นภารกิจการให้บริการโดยมีกองคลังองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้สามารถทราบผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ กองคลัง จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจด้านการบริการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ตอบแบบสอบถาม โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวนทั้งสิ้น 53 ราย ผลการประเมินความพึงพอใจปรากฏ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		53	100.00
	ชาย	15	28.30
	หญิง	38	71.70
2.อายุ		53	100.00
	ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
	20 - 30 ปี	11	20.80
	31 - 40 ปี	10	18.90
	41 - 50 ปี	10	18.90
	51 - 60 ปี	18	34.00
	60 ปีขึ้นไป	4	7.50
	รวม	53	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

เพศ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 เพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 รวม ร้อยละ 100.00

อายุ ประกอบด้วย อายุ 20-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 อายุ 31-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อายุ 51-60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รวม ร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ
 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง
 องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวม

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.39	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	0.39	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.17	0.40	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.05	0.63	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	4.22	0.42	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	4.22	0.57	มาก
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.17	0.39	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน) ($\bar{X} = 4.22$) ข้อ3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.22$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ข้อ4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.49	มาก
6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.32	0.51	มาก
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.35	0.48	มาก
8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.16	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.31	0.39	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือข้อ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.35$) ข้อ 6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.32$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 53		
	\bar{X}	SD	ระดับ
9.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.11	0.64	มาก
10.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	3.98	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.04	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการบริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 9. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ข้อ 10. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

นางสุทิมาศ จิตต์มัน
หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ
ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
- ๔๐ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			/		
๒	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)		/			
๓	การบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น		/			
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	/				
๕	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๖	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		/			
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ		/			
๙	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			/		
๑๐	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			

3. ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

