

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ

1. จำนวนแบบสอบถามจากผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ จำนวน 3 ชุด

2. การวิเคราะห์หาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ เหนือการแปลผลระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการฯ มี 5 ระดับ คือ

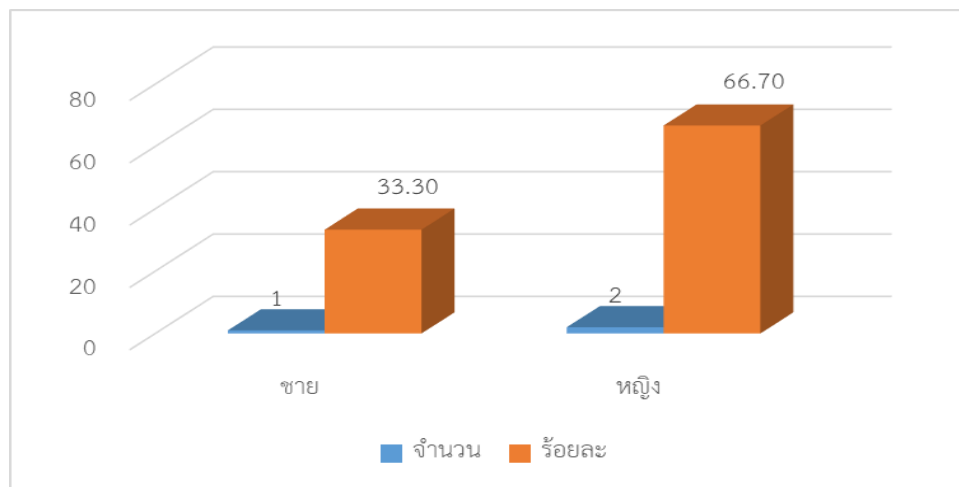
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	คือ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	คือ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	คือ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	คือ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	คือ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

\*\*\*\*\*

**ตารางที่ 1** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	1	33.30
หญิง	2	66.70
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

**แผนภูมิที่ 1** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ



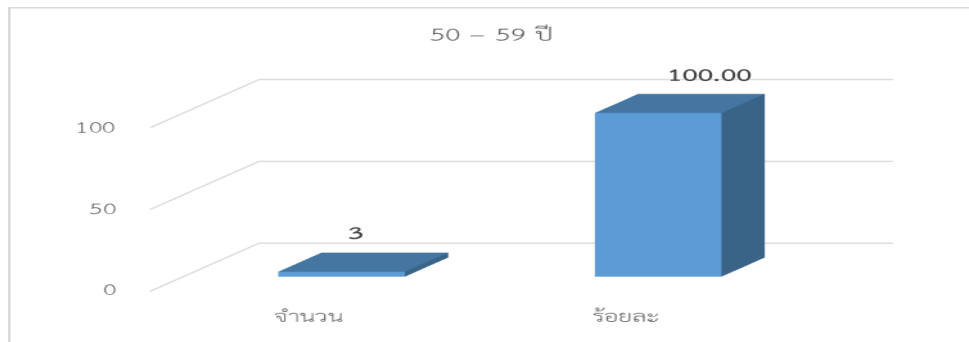
จากตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1 พบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

/ตารางที่ 2...

**ตารางที่ 2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
50 – 59 ปี	3	100.00
รวม	3	100.00

**แผนภูมิที่ 2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

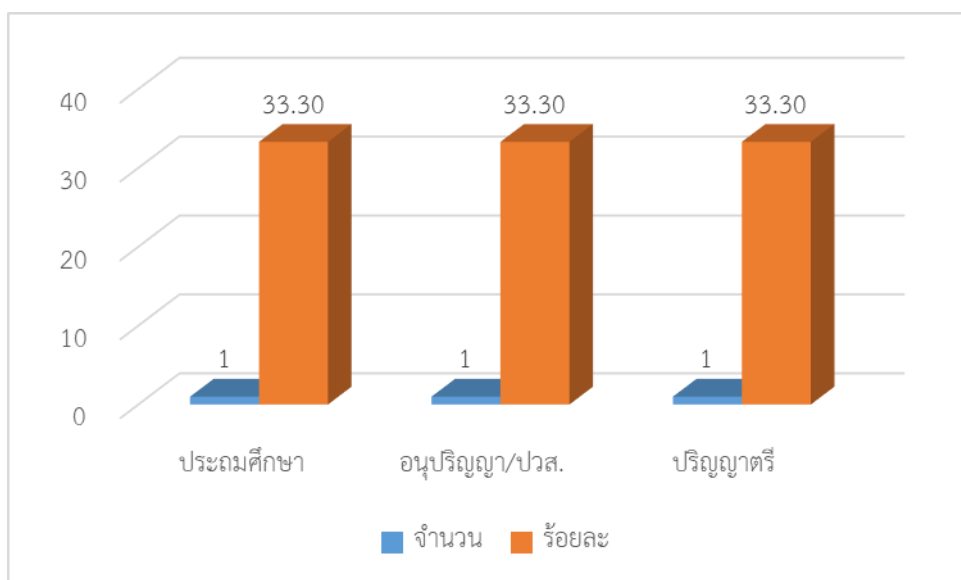


จากตารางที่ 2 แผนภูมิที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

**ตารางที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *การศึกษา*

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	33.30
อนุปริญญา/ปวส.	1	33.30
ปริญญาตรี	1	33.30
รวม	3	100.00

**แผนภูมิที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *การศึกษา*



**จากตารางที่ 3 แผนภูมิที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

**ตารางที่ 4** แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในการกิจการจัดเก็บภาษีอาสุม **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3 (100.30)	(0)	(0)	(0)	(0)	4.00 .000	มากที่สุด	4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	1 (33.30)	2 (66.70)	(0)	(0)	(0)	4.33 .577	มากที่สุด	3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3 (100.00)	(0)	(0)	(0)	(0)	5.00 .000	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ 91.00)</b>						<b>4.55 .254</b>	<b>มากที่สุด</b>	

**จากตารางที่ 4** ระดับความพึงพอใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในการกิจการจัดเก็บภาษีอาสุม **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการดังกล่าวฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.55$  ,  $SD = .254$  พบว่าในอันดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 5.00$  ,  $SD = .000$  รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.66$  ,  $SD = .577$  และน้อยที่สุดมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.33$  ,  $SD = .577$

**ตารางที่ 5** แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในการกิจการจัดเก็บภาษีอาสุม ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	3 (100.00)	(0)	(0)	(0)	(0)	5.00 .000	มาก	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ 94.40)</b>						<b>4.72 .481)</b>	<b>มากที่สุด</b>	

**จากตารางที่ 5** ระดับความพึงพอใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในการกิจการจัดเก็บภาษีอาสุม **เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการดังกล่าว อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.72$  ,  $SD = .481$  พบว่าในอันดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 5.00$  ,  $SD = .000$  รองลงมามีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.66$  ,  $SD = .577$

**ตารางที่ 6** แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในการกิจการจัดเก็บภาษีอาสุม **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

/ ประเด็นความพึงพอใจ...

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	2 (66.70)	1 (100.00)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	1 (33.30)	2 (66.70)	(0)	(0)	(0)	4.33 .577	มากที่สุด	3
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3 (100.00)	-	(0)	(0)	(0)	5.00 .000	มากที่สุด	1
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	2 (66.70)	1 (33.30)	(0)	(0)	(0)	4.66 .577	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ 93.20)</b>						<b>4.66 .072</b>	<b>มากที่สุด</b>	

**จากตารางที่ 6** ระดับความพึงพอใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษีอาสุม **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการดังกล่าวฯ อยู่ในระดับ**มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.66$  ,  $SD = .072$  พบว่าในอันดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับ**มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 5.00$  ,  $SD = .000$  รองลงมา มีความพึงพอใจสถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ, ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.66$  ,  $SD = .577$  และน้อยที่สุดความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.33$  ,  $SD = .577$

ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะ

-

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 50 – 59 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี

2. ประเด็นวัดความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาด้านอำนวยความสะดวก และน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

\*\*\*\*\*