

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล  
ในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม**

1. จำนวนแบบสอบถามแจกผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม จำนวน 273 ชุด

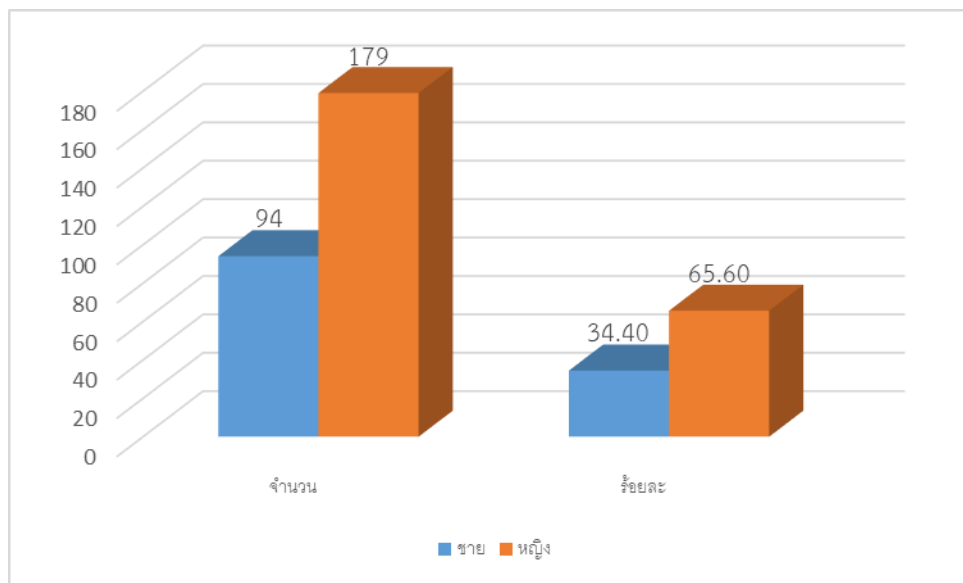
2. การวิเคราะห์หาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม เถณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมโครงการฯ มี 5 ระดับ คือ

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	94	34.40
หญิง	179	65.60
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.0</b>

**แผนภูมิที่ 1** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

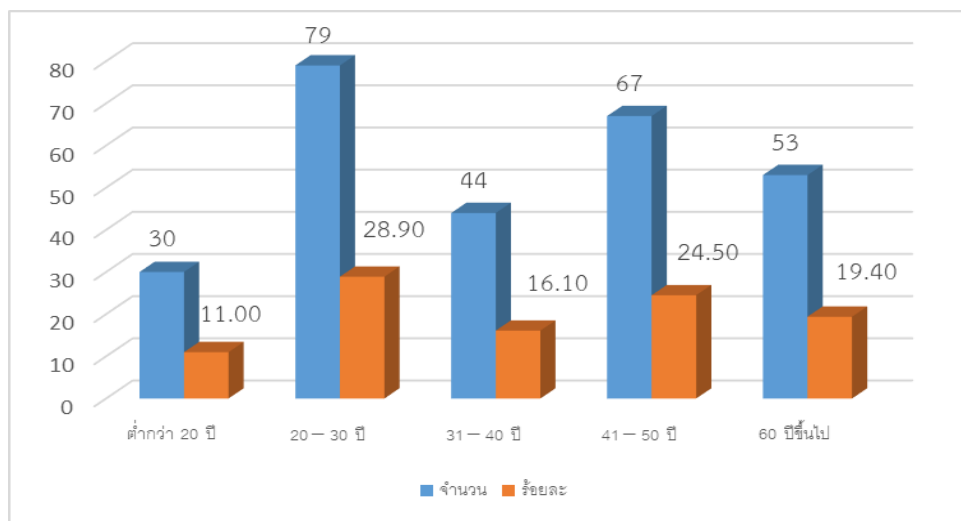


จากตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1 พบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40

**ตารางที่ 2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	30	11.00
20 - 30 ปี	79	28.90
31 - 40 ปี	44	16.10
41 - 50 ปี	67	24.50
60 ปีขึ้นไป	53	19.40
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.00</b>

**แผนภูมิที่ 2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

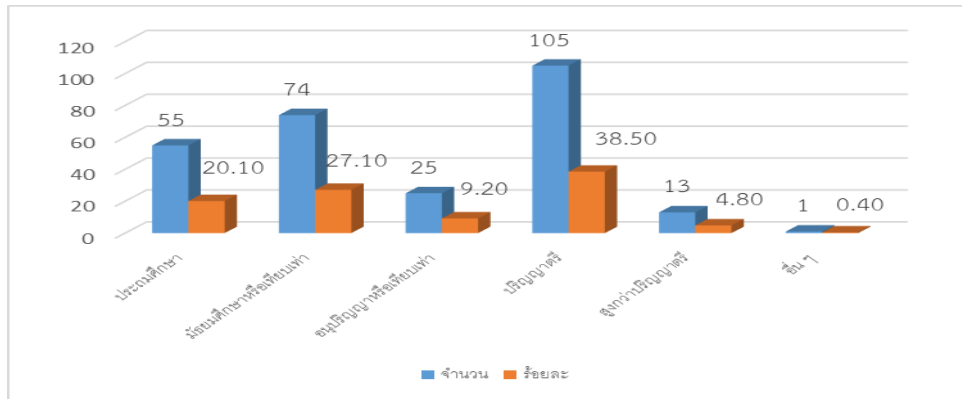


จากตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

**ตารางที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *การศึกษา*

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	55	20.10
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	74	27.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	25	9.20
ปริญญาตรี	105	38.50
สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.80
อื่น ๆ	1	0.40
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.00</b>

**แผนภูมิที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม **การศึกษา**



**จากตารางที่ 3 แผนภูมิที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และน้อยที่สุด อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

**ตารางที่ 4** แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	145 (53.10)	95 (34.80)	30 (11.00)	3 (1.10)	(0)	4.40 .726	มากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	121 (44.30)	125 (45.80)	24 (8.80)	3 (1.10)	(0)	4.33 .682	มากที่สุด	4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	137 (50.20)	104 (38.10)	32 (11.70)	(0)	(0)	4.38 .688	มากที่สุด	2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	124 (45.40)	118 (43.20)	27 (9.90)	4 (1.50)	(0)	4.33 .712	มากที่สุด	4
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	132 (48.40)	111 (40.70)	132 (48.40)	(0)	(0)	4.37 .675	มากที่สุด	3
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	124 (45.40)	117 (42.90)	31 (11.40)	1 (0.40)	(0)	4.33 .688	มากที่สุด	4
<b>ภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ 87.60)</b>						<b>4.38 .766</b>	<b>มากที่สุด</b>	

**จากตารางที่ 4** ระดับความพึงพอใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.38 , SD = .766 พบว่าในอันดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.40, SD = .726 รองลงมาที่มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.38 , SD = .688 และน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.33 , SD = .682, .712, .688

**ตารางที่ 5** แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	158 (57.90)	101 (37.00)	14 (5.10)	(0)	(0)	4.53 .594	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	163 (59.70)	95 (34.80)	14 (5.10)	1 (0.40)	(0)	4.54 .612	มากที่สุด	2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่	145 (63.10)	108 (39.60)	18 (6.60)	2 (0.70)	(0)	4.45 .652	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	150 (54.90)	102 (37.40)	21 (7.70)	(0)	(0)	4.47 .636	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	144 (52.70)	108 (39.60)	19 (7.00)	2 (0.70)	(0)	4.44 .657	มากที่สุด	4

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	168 (61.50)	90 (33.00)	15 (5.50)	(0)	(0)	4.56 .598	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ 89.80)</b>						<b>4.49 .506</b>	<b>มากที่สุด</b>	

**จากตารางที่ 5** ระดับความพึงพอใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการดังกล่าวว่า อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.49$  ,  $SD = .506$  พบว่าในอันดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.56$ ,  $SD = .598$  รองลงมามีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.51$  ,  $SD = .529$  และน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.54$  ,  $SD = .612$  และน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย  $(\bar{x}) = 4.45$  ,  $SD = .652$

**ตารางที่ 6** แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	147 (53.80)	102 (37.40)	24 (8.80)	(0)	(0)	4.45 (.652)	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	118 (43.20)	125 (45.80)	29 (10.60)	1 (0.40)	(0)	4.32 (.673)	มากที่สุด	7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	139 (50.90)	109 (39.90)	25 (9.20)	(0)	(0)	4.42 (.654)	มากที่สุด	3

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					$(\bar{x})/SD$	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	139 (50.90)	106 (38.80)	25 (9.20)	3 (1.10)	(0)	4.40 (.700)	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	132 (48.40)	108 (39.60)	32 (11.70)	1 (0.40)	(0)	4.36 (.699)	มากที่สุด	6
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	132 (48.40)	115 (42.10)	26 (9.50)	(0)	(0)	4.39 (.655)	มากที่สุด	5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	143 (52.40)	106 (38.80)	24 (8.08)	(0)	(0)	4.44 (.651)	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	138 (50.50)	108 (39.60)	26 (9.50)	1 (0.40)	(0)	4.40 (.674)	มากที่สุด	4
<b>ภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ 87.80)</b>						<b>4.39 .567</b>	<b>มากที่สุด</b>	

**จากตารางที่ 6** ระดับความพึงพอใจต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการดังกล่าวฯ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.39 , SD = .567 พบว่า ในอันดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.45, SD = .652 รองลงมาป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.44 , SD = .651 และน้อยที่สุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการอยู่ในระดับ**มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.32 , SD = .673

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

☞ ควรอธิบายหรือแจ้งข้อกฎหมาย วิธีการเรียกเก็บภาษีให้ประชาชนเข้าใจและรับทราบอย่างละเอียด

☞ ในการออกเก็บควรเก็บให้ตรงต่อเวลา ทำให้ต้องเสียค่าปรับเพิ่ม

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

-

#### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-

/ 4.ด้านอื่นๆ...

#### 4. ด้านอื่นๆ

- ☞ ก่อนออกเก็บภาษีควรโทรแจ้งก่อนล่วงหน้า 2-3 วัน
- ☞ ขั้นตอนการประเมินภาษีควรปรับปรุงให้กะทัดรัด สะดวกรวดเร็วสำหรับผู้เสียภาษี และควรเพิ่มช่องทางชำระเงินที่สะดวกแก่ผู้ประกอบการให้มากที่สุด เช่น ธนาคาร Applicationบนมือถือ Counter Service เป็นต้น
- ☞ ควรให้การพัฒนาระบบน้ำประปาภายในเกาะให้เพียงพอต่อการใช้ของแต่ละรีสอร์ท เวลาหน้าแล้งน้ำขาดแคลน
- ☞ ควรมีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มากขึ้น
- ☞ อยากเห็นสิ่งที่เป็นประโยชน์จากเงินที่จ่ายไปอย่างชัดเจน ว่านำไปพัฒนาและเกิดประโยชน์จริงๆ

#### อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี
2. ประเด็นวัดความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และน้อยที่สุดด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

\*\*\*\*\*