



สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิด Krejcie & Morgan มี 5 ระดับ ดังนี้

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

2. จากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวบรวมเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 230 คน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของอบจ.สตูลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	92	40.00
หญิง	138	60.00
รวม	230	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.70
20 - 29 ปี	26	11.30
30 - 39 ปี	66	28.70
40 - 49 ปี	57	24.80
50 - 59 ปี	58	25.20
60 ปีขึ้นไป	19	8.30
รวม	230	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมาคืออายุ 50 – 59 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และอันดับสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *การศึกษา*

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	42	18.30
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	49	21.30
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	14.80
ปริญญาตรี	99	43.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.20
อื่นๆ	1	0.40
รวม	230	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และอันดับสุดท้ายมีการศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

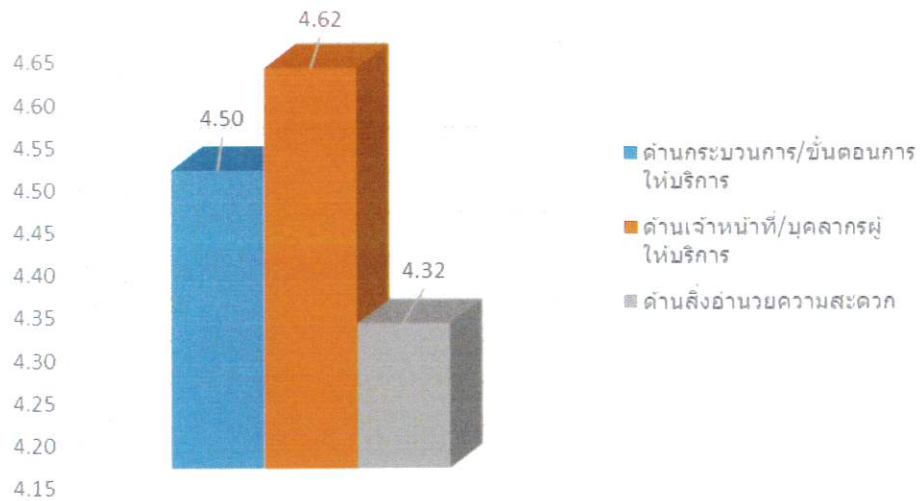
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการดังกล่าว

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					(\bar{x}) ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	133 (57.80)	91 (39.60)	6 (2.60)	-	-	4.55	มากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	110 (47.80)	110 (47.80)	10 (4.40)	-	-	4.43	มากที่สุด	5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	130 (56.50)	91 (39.60)	9 (3.90)	-	-	4.53	มากที่สุด	2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	117 (50.90)	105 (45.60)	8 (3.50)	-	-	4.47	มากที่สุด	4
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	133 (57.80)	91 (39.60)	6 (2.60)	-	-	4.55	มากที่สุด	1
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	127 (55.20)	94 (40.90)	9 (3.90)	-	-	4.51	มากที่สุด	3
รวม (n=230) คิดเป็นค่าร้อยละ = 90.00						4.50	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	163 (70.90)	61 (26.50)	6 (2.60)	-	-	4.68	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	128 (55.70)	96 (41.70)	6 (2.60)	-	-	4.53	มากที่สุด	6
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	141 (61.30)	83 (36.10)	6 (2.60)	-	-	4.59	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	144 (62.60)	79 (34.40)	7 (3.00)	-	-	4.60	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	148 (64.30)	78 (33.90)	4 (1.80)	-	-	4.63	มากที่สุด	3
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	164 (71.30)	64 (27.80)	2 (0.90)	-	-	4.70	มากที่สุด	1
รวม (n=230) คิดเป็นค่าร้อยละ = 92.40						4.62	มากที่สุด	1

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					(\bar{x}) ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	108 (47.00)	105 (45.60)	16 (7.00)	1 (0.40)	-	4.39	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	86 (37.40)	132 (57.40)	12 (5.20)	-	-	4.32	มากที่สุด	3
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75 (32.60)	138 (60.00)	17 (7.40)	-	-	4.25	มากที่สุด	6
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	81 (35.20)	130 (56.50)	19 (8.30)	-	-	4.27	มากที่สุด	5
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	84 (36.50)	129 (56.10)	17 (7.40)	-	-	4.29	มากที่สุด	4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96 (41.70)	114 (49.60)	20 (8.70)	-	-	4.33	มากที่สุด	2
7. ป้าย ขอความบอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96 (41.70)	116 (50.50)	17 (7.40)	1 (0.40)	-	4.33	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	105 (45.70)	111 (48.30)	13 (5.70)	1 (0.40)	-	4.39	มากที่สุด	1
รวม (n=230) คิดเป็นค่าร้อยละ = 86.40						4.32	มากที่สุด	3
รวม (n=230) คิดเป็นค่าร้อยละ = 89.60						4.48	มากที่สุด	

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



จากตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.62 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.50 และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.32

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ครบถ้วนดีทุกขั้นตอน
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - ในการติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 -
4. ด้านอื่นๆ
 -

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ประเด็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิด Krejcie & Morgan มี 5 ระดับ ดังนี้

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

2. จากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวบรวมเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 55 คน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	32.70
หญิง	37	67.30
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	6	10.90
31 - 40 ปี	20	36.40
41 - 45 ปี	22	40.00
51 - 60 ปี	7	12.70
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 2...

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และอันดับสุดท้ายมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม **การศึกษา**

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	7	12.70
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	13	23.60
ปริญญาตรี	29	52.80
สูงกว่าปริญญาตรี	6	10.90
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และอันดับสุดท้ายคือมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

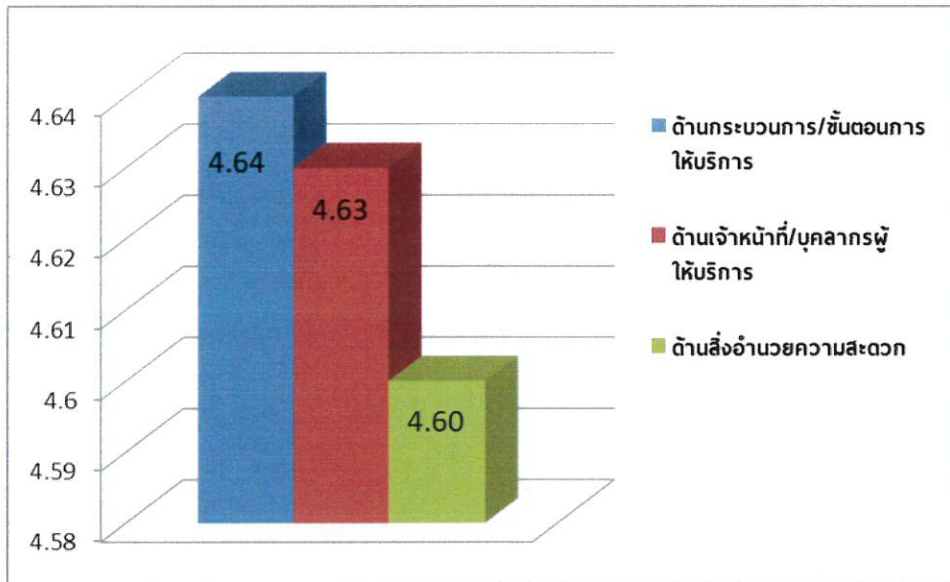
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					\bar{x} ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	39 (70.90)	16 (29.10)	-	-	-	4.71	มากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	32 (58.20)	20 (36.30)	3 (5.50)	-	-	4.53	มากที่สุด	5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	37 (67.30)	17 (30.90)	1 (1.80)	-	-	4.65	มากที่สุด	3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	37 (67.30)	18 (32.70)	-	-	-	4.67	มากที่สุด	2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	36 (65.50)	19 (34.50)	-	-	-	4.65	มากที่สุด	3
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	34 (61.80)	21 (38.20)	-	-	-	4.62	มากที่สุด	4
รวม (n=55) คิดเป็นค่าร้อยละ = 92.80						4.64	มากที่สุด	1

/ด้านเจ้าหน้าที่...

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					(\bar{x}) ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	38 (69.10)	17 (30.90)	-	-	-	4.69	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36 (65.50)	19 (34.50)	-	-	-	4.65	มากที่สุด	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31 (56.40)	24 (43.60)	-	-	-	4.56	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	31 (56.40)	23 (41.80)	1 (1.80)	-	-	4.55	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	38 (69.10)	16 (29.10)	1 (1.80)	-	-	4.67	มากที่สุด	2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	38 (69.10)	17 (30.90)	-	-	-	4.69	มากที่สุด	1
รวม (n=55) คิดเป็นค่าร้อยละ = 92.60						4.63	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	36 (65.50)	18 (32.70)	1 (1.80)	-	-	4.64	มากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	36 (65.50)	19 (34.50)	-	-	-	4.65	มากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	34 (61.80)	21 (38.20)	-	-	-	4.62	มากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	33 (60.00)	22 (40.00)	-	-	-	4.60	มากที่สุด	4
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	31 (56.40)	24 (43.60)	-	-	-	4.56	มากที่สุด	5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	31 (56.40)	24 (43.60)	-	-	-	4.56	มากที่สุด	5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	35 (63.60)	20 (36.40)	-	-	-	4.64	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	33 (60.00)	21 (38.20)	1 (1.80)	-	-	4.58	มากที่สุด	6
รวม (n=55) คิดเป็นค่าร้อยละ = 92.00						4.60	มากที่สุด	3
รวมทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 92.40						4.62	มากที่สุด	

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



จากตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.64 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.63 และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.60

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

-

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

- ประทับใจเจ้าหน้าที่ มีการอำนวยความสะดวกโดยมาเก็บถึงที่ ทำให้ประหยัดเวลาและมีการแจ้งกำหนดวันมารับบริการ

- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-

4. ด้านอื่นๆ

-

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 45 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ประเด็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในภารกิจการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ในครั้งนี้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิด Krejcie & Morgan มี 5 ระดับ ดังนี้

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

2. จากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวบรวมเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 9 คน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของอบจ.สตูลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	1	11.10
หญิง	8	88.90
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.90 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
30 - 39 ปี	5	55.60
40 - 49 ปี	4	44.40
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมามีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม **การศึกษา**

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	1	11.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	11.10
ปริญญาตรี	7	77.80
รวม	9	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 และรองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวนละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	5 55.60	4 44.40	-	-	-	4.56	มากที่สุด	3
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	6 66.70	3 33.30	-	-	-	4.67	มากที่สุด	2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	7 77.80	2 22.20	-	-	-	4.78	มากที่สุด	1
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	7 77.80	2 22.20	-	-	-	4.78	มากที่สุด	1
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3 33.30	6 66.70	-	-	-	4.67	มากที่สุด	2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	7 77.80	2 22.20	-	-	-	4.78	มากที่สุด	1
รวม (n=9) คิดเป็นค่าร้อยละ = 94.00						4.70	มากที่สุด	2

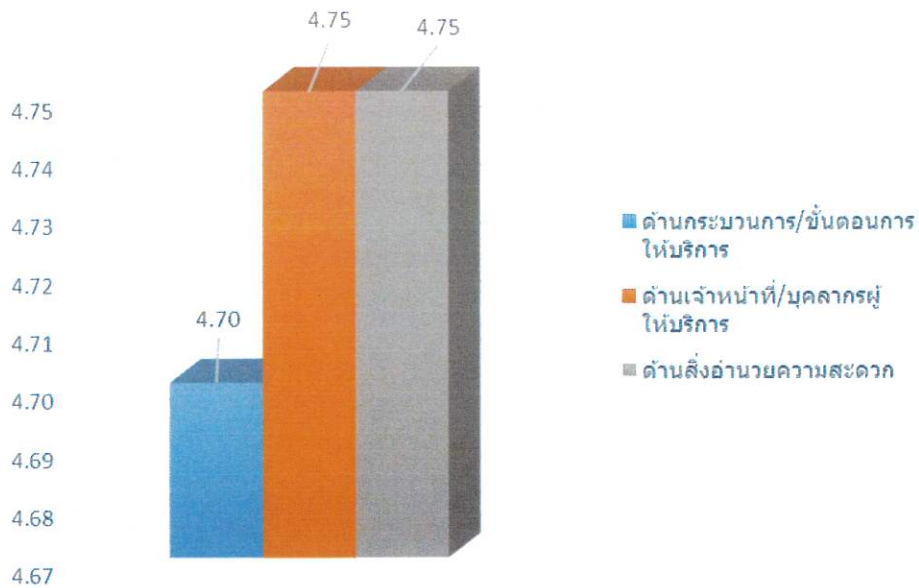
/ด้านเจ้าหน้าที่...

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของอบจ.สตูล ในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	5 (55.60)	4 (44.40)	-	-	-	4.44	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6 (66.70)	3 (33.30)	-	-	-	4.67	มากที่สุด	4
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9 (100.00)	-	-	-	-	5.00	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8 (88.90)	1 (11.10)	-	-	-	4.89	มากที่สุด	2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	3
รวม (n=9) คิดเป็นค่าร้อยละ = 95.00						4.75	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	5 (55.60)	4 (44.40)	-	-	-	4.56	มากที่สุด	4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	6 (66.70)	3 (33.30)	-	-	-	4.67	มากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	8 (88.90)	1 (11.10)	-	-	-	4.89	มากที่สุด	1
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	2
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	2
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	7 (77.80)	2 (22.20)	-	-	-	4.78	มากที่สุด	2
รวม (n=9) คิดเป็นค่าร้อยละ = 95.00						4.75	มากที่สุด	1
รวม (n=9) คิดเป็นค่าร้อยละ = 94.60						4.73	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของอบจ.สตูล ในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ 2566

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



จากตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.75 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.70

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. ประเด็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลในภารกิจการจัดเก็บภาษียาสูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
