

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

“โครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อประชาชนสัมพันธ์และจัดเก็บภาษี” ประจำปี ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ “โครงการเคลื่อนที่เพื่อประชาชนสัมพันธ์และจัดเก็บภาษี
ประจำปี ๒๕๖๒” องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เก็บข้อมูลผู้เข้ารับ
บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๖๐๐ คน ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

- ๕ ระดับความพึงพอใจดีที่สุด
- ๔ ระดับความพึงพอใจดีมาก
- ๓ ระดับความพึงพอใจดี
- ๑ ระดับความพึงพอใจพอใช้
- ๑ ระดับความพึงพอใจที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ แสดงจำนวนร้อยละ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๑๖	๓๖
หญิง	๓๘๔	๖๔
รวม	๖๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๘๔ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗๒	๑๒.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๘๙	๑๔.๘๓
๓๑-๔๐ ปี	๑๓๖	๒๒.๖๗
๔๑-๕๐ ปี	๑๑๒	๑๘.๖๖
๕๑-๖๐ ปี	๑๐๙	๑๘.๑๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๘๒	๑๓.๖๗
รวม	๖๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ รองลงมา คือ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๖ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

๓. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ

การประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากผู้นำหมู่บ้าน	๓๗๒	๖๒
จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง	๒๒๘	๓๘
รวม	๖๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๖๐๐ คน ส่วนใหญ่ทราบการประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ จากผู้ใหญ่บ้าน จำนวน ๓๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมาคือทราบการประชาสัมพันธ์จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางจำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณภาพ /คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๓๕๘	๒๓๖	๔	๒	๐
๑.๒ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	๔๒๖	๑๖๑	๑๓	๐	๐
๑.๓ การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	๓๙๘	๑๙๓	๙	๐	๐
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๔๓	๒๕๐	๖	๑	๐

จากตอนที่ ๒ ข้อ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจดีที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๔ ระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ระดับความพึงพอใจดีคิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓ ระดับความพึงพอใจพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๐

คุณภาพ /คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๒๕	๑๖๔	๑๑	๐	๐
๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๘๖	๑๙๘	๑๕	๑	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๒	๑๙๒	๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๓๘๙	๑๙๗	๑๑	๓	๐

จากตอนที่ ๒ ข้อ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจดีที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๕ ระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๙ ระดับความพึงพอใจดีคิดเป็นร้อยละ ๑.๗๙ ระดับความพึงพอใจพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๗ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๐

คุณภาพ /คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๗๒	๒๐๗	๑๖	๕	๐
๓.๒ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๒๕	๒๖๓	๘	๔	๐

จากตอนที่ ๒ ข้อ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจดีที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๘ ระดับความพึงพอใจดีมากคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๗ ระดับความพึงพอใจดีคิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ระดับความพึงพอใจพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ ๓ จากแบบประเมินความพึงพอใจของการจัดโครงการในครั้งนี้อย่างนี้ผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๓.๑ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
๒. เป็นโครงการที่ดี เพราะช่วยเพิ่มด้านความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีแก่ ผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่
๓. ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาระบบการยื่นภาษีผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

