

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการรับชำระภาษีและการใช้บริการในด้านการคลัง  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว  
อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการรับชำระภาษีและการใช้บริการในด้านการคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานบริการต่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว ซึ่งผู้ประสานงานได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ประเภทงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประเภทงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานพัสดุ	๑๑	๑๓.๗๕
งานการเงิน	๑๘	๒๒.๕๐
งานจัดเก็บรายได้	๔๒	๕๒.๕๐
งานอื่นๆ (ค่าขยะ)	๙	๑๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานสภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๒๗.๕๐
หญิง	๕๘	๗๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑	๑๓.๗๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๒๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๒๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖๐	๗๕.๐๐
ปริญญาตรี	๒๐	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้อบต.หนองมะแซว ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัด ความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมสัมมนา ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย แปลความหมาย
- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มากที่สุด
  - ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มาก
  - ๒.๕๑ - ๓.๕๐ ปานกลาง
  - ๑.๕๑ - ๒.๕๐ น้อย
  - ๑.๐๐ - ๑.๕๐ น้อยที่สุด

ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจดังกล่าว สามารถอธิบายรายละเอียด ดังตารางข้างล่างนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒/๖๔%	๑๘/๓๖%			
๒.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๓๕/๗๐%	๑๕/๓๐%			
๓.	การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๔/๖๘%	๑๖/๓๒%			

๔.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๕/๗๐%	๑๕/๓๐%			
๕.	ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๕/๗๐%	๑๕/๓๐%			
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก	๓๕/๗๐%	๑๕/๓๐%			
ความถี่สะสม		๒๐๖/๖=	๙๔/๖			
วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		๓๔.๓๓	=๑๕.๖๖			
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๓๔.๓๓x๕	๑๕.๖๖x			
		=๑๗๑.๖๖	=๖๒.๖๔			
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๑๗๑.๖๖+๖๒.๖๔=๒๓๔.๓				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม / จำนวนผู้ตอบ		๒๓๔.๓/๕๐ = ๔.๖๘ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ (๔.๖๘x๒๐)				

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว ในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ระดับมาก ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.	มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๓๐/๖๐%	๒๐/๔๐%			
๒.	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๔/๖๘%	๑๖/๓๒%			
๓.	ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๓๕/๗๐%	๑๕/๓๐%			
๔.	มีผังโครงสร้างและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๓๘/๗๖%	๑๒/๒๔%			
๕.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	๓๘/๗๖%	๑๒/๒๔%			
๖.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	๔๐/๘๐%	๑๐/๒๐%			

๗.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๑/๘๒%	๙/๑๘%			
๘.	ความเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)	๔๗/๙๔%	๓/๖%			
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		๓๐๓/๘ =๓๗.๘๗	๕๗/๘ =๗.๑๒			
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่า คะแนน		๓๗.๘๗x๕ =๑๘๙.๓๗	๗.๑๒x๔ =๒๘.๔๘			
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๑๘๙.๓๗+๒๘.๔๘= ๒๑๗.๘๕				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม / จำนวน ผู้ตอบ		๒๑๗.๘๕/๕๐ = ๔.๓๕ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๕ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๑๔				

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว ในด้าน  
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ  
๘๗.๑๔

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
	ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด					
๑.	สิ่งแวดล้อมความสะอาดในสถาน เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งคอย	๔๒/๘๔%	๘/๑๖%			
๒.	เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๔/๘๘%	๖/๑๒%			
๓.	มีความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่	๔๔/๘๘%	๖/๑๒%			
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		๑๓๐/๓ =๔๓.๓๓	๒๐/๓ =๖.๖๖			
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่า คะแนน		๔๓.๓๓x๕ =๒๑๖.๖๕	๖.๖๖x๔ =๒๖.๖๕			
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๒๑๖.๖๕+๒๖.๖๕= ๒๔๓.๓๐				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม / จำนวน ผู้ตอบ		๒๔๓.๓๐/๕๐ = ๔.๘๖ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๖ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๓๑				

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะแซว ในด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจ ระดับมาก ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑

**ภาพรวมระดับความพึงพอใจ**

หัวข้อ	X	แปลความ
๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด
๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๕	มากที่สุด
๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	มากที่สุด
รวม ๓	๔.๖๓	มากที่สุด

หมายเหตุ ๓.๙๘ มาจาก  $4.68 + 4.35 + 4.86 = 13.89 / 3 = 4.63$

**๖. สรุปผลการประเมิน**

สรุปโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหนองมะแซว ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๖๘)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๓๕)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๘๖)

ทั้งนี้เมื่อนำภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (X  
= ๔.๖๓) มาคิดเป็นค่าร้อยละจะได้เท่ากับร้อยละ ๙๖.๖๐

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ