

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง อบจ.เชียงราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

(ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง อบจ.เชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้ประกอบการที่เข้ามารับบริการชำระบัญชีและค่าธรรมเนียม องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ผู้ประกอบค้าปลีกน้ำมัน/ก๊าซปิโตรเลียม, โรงรถ และยาสูบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย แบบออนไลน์ ซึ่งแบบสอบถามนี้มี ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตรา วัดแบบ likert scale ๓ ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

มาก	หมายถึง	๕ คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	๓ คะแนน
น้อย	หมายถึง	๑ คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
กำหนดไว้ดังนี้

๓.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๑.๕๐ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๑๕ ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้กำหนดไว้ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๗	๔๕.๓
หญิง	๖๘	๕๔.๗
รวม	๑๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๖๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ และเพศชาย ๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๓๒.๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๖	๕๗.๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๐.๔
รวม	๑๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒ และ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖	๕.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๑๔	๑๒.๒
ปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า	๓๑	๒๗.๐
ปริญญาตรี	๓๗	๓๒.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗	๒๓.๕
รวม	๑๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๕	๔.๓
ผู้ประกอบการ	๘๙	๗๗.๔
ประชาชนผู้รับบริการ	๗	๖.๑
รับราชการ	๑	๐.๙
พนักงานบริษัท	๑๓	๑๑.๓
รวม	๑๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔ รองลงมา พนักงานบริษัท จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ เกษตรกร จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๓ และรับราชการ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๙ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑ แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
	จำนวน	จำนวน	จำนวน
(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน	๑๑๓ (๙๙.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๑.๒ ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๑๑๓ (๙๙.๓)	๒ (๑.๗)	-
๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม	๑๑๔ (๙๙.๑)	๑ (๐.๙)	-

๒. ด้านเวลา

๒.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑๔ (๙๙.๑)	๑ (๐.๙)	-
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๓ (๙๙.๓)	๒ (๑.๗)	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ การมีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาสุภาพ อธิบายดี (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๓.๒ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ กับการให้บริการ (๓๗.๔)	๑๑๒ (๓๗.๔)	๓ (๒.๖)	-
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๓.๔ มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้ อย่างชัดเจน (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๓.๖ ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งค oy (๗๗.๔)	๔๙ (๗๗.๔)	๑๑ (๙.๖)	๑๕ (๓๓.๐)
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๔.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ (๙๗.๔)	๑๑๒ (๙๗.๔)	๓ (๒.๖)	-
๕. ด้านช่องทางการให้บริการ			
๕.๑ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามสังขาวกรดเร็ว (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๕.๒ มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบ ออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)
๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๒ (๑.๗)	-
๕.๔ มีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่าน ระบบออนไลน์ (๙๘.๓)	๑๗๓ (๙๘.๓)	๑ (๐.๙)	๑ (๐.๙)

จากตารางที่ ๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑ รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน , ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน , ความรวดเร็วในการให้บริการ , การมีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาสุภาพ อธิบายศัดสี่ , ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ , มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน , มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม , ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก , มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม สะดวกเร็ว , มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก , มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา และมีช่องทางการรับคำรบกวน ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ กับการให้บริการ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕ และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	แปลความหมาย
	มาตรฐาน		
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๑.๒ ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๑.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม	๔.๙๘	๐.๑๔๗	มีความพึงพอใจมาก
๒. ด้านเวลา			
๒.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๘	๐.๑๔๗	มีความพึงพอใจมาก
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ การมีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาสุภาพ อธิบายศัดสี่	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๓.๒ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ กับการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๓๒๐	มีความพึงพอใจมาก
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก
๓.๔ มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๙๕	๐.๔๑๖	มีความพึงพอใจมาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	แปลความหมาย
	มาตรฐาน		
๓.๖ ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๕	๐.๔๖	มีความพึงพอใจมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งค oy	๔.๒๙	๑.๔๐๗	มีความพึงพอใจมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๔.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอ กจุดบริการ	๔.๙๕	๐.๓๒๐	มีความพึงพอใจมาก
๕. ด้านช่องทางการให้บริการ			
๕.๑ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามความรวดเร็ว	๔.๙๕	๐.๔๖	มีความพึงพอใจมาก
๕.๒ มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	๔.๙๕	๐.๔๖	มีความพึงพอใจมาก
๕.๓ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา	๔.๙๗	๐.๒๖๓	มีความพึงพอใจมาก
๕.๔ มีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์	๔.๙๕	๐.๔๖	มีความพึงพอใจมาก

จากตารางตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมีความเหมาะสม และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๗ ระบบและขั้นตอนการดำเนินการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน , ความรวดเร็วในการให้บริการ , มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน , จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบลงพื้นที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรับฟังปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน , การมีมุขย์สัมพันธ์ พุดจาสุภาพ อธิบายศ้ยดี , จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ กับการให้บริการ , ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ , มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม , ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอ กจุดบริการ , มีช่องทางในการติดต่อสอบถามความรวดเร็ว , มีบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ในการติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก และมีช่องทางการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๙ ลิ่งอ่านว่าความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งค oy

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

- ที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถ