

ส่วนที่ ๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

๑. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	การจัดเก็บภาษี	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๗๗	๓๐.๒
หญิง	๑๗๘	๖๙.๘
รวม	๒๕๕	๑๐๐.๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี เป็นเพศชาย จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘

ตารางที่ ๒ ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	การจัดเก็บภาษี	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๑	๔.๓
ประถมศึกษา	๑๒๓	๔๘.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๒	๑๖.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๖	๑๐.๑
อนุปริญญา/ปวส.	๑๗	๖.๗
ปริญญาตรี	๓๔	๑๓.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๗
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕๕	๑๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๒ พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด แสดงในตารางที่ ๓ ดังนี้

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๔.๖๔	มากที่สุด	๙๒.๘๐
๒.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๗	มากที่สุด	๙๓.๔๐
๓.การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	มากที่สุด	๙๓.๔๐
๔.การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๕.แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	๔.๖๕	มากที่สุด	๙๓.๐๐
รวม	๔.๖๕	มากที่สุด	๙๓.๑๖
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๖.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๗.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๔.๗๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐
๘.การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๙.การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	๔.๖๙	มากที่สุด	๙๓.๘๐
๑๐.มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
รวม	๔.๖๗	มากที่สุด	๙๓.๕๖

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๑๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๑๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐
๑๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๗	มากที่สุด	๙๓.๔๐
๑๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
รวม	๔.๖๗	มากที่สุด	๙๓.๕๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑๖.ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๑๗.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๑๘.เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๑๙.สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๒๐.จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
รวม	๔.๖๗	มากที่สุด	๙๓.๕๖
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๖๔	มากที่สุด	๙๓.๔๖

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๒) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๓) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

๑) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๒) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๓) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

๑) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๒) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

๑) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐

๒. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และจุดหรือช่อง
การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม
๕.๐๐