



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักงานการคลัง เมืองพัททยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัททยา

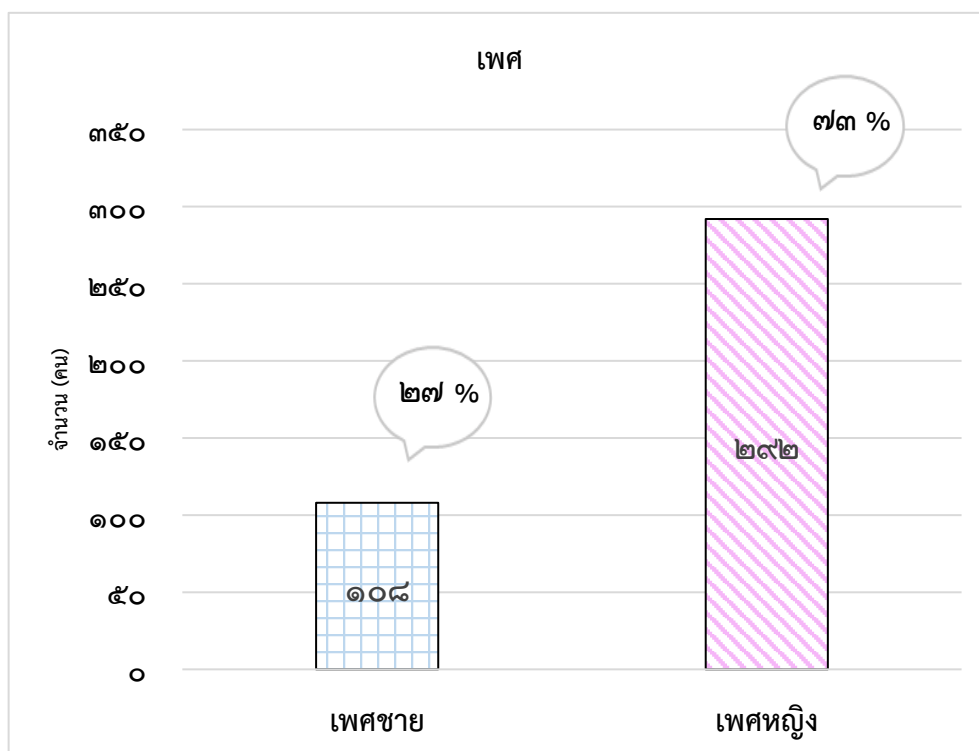
โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

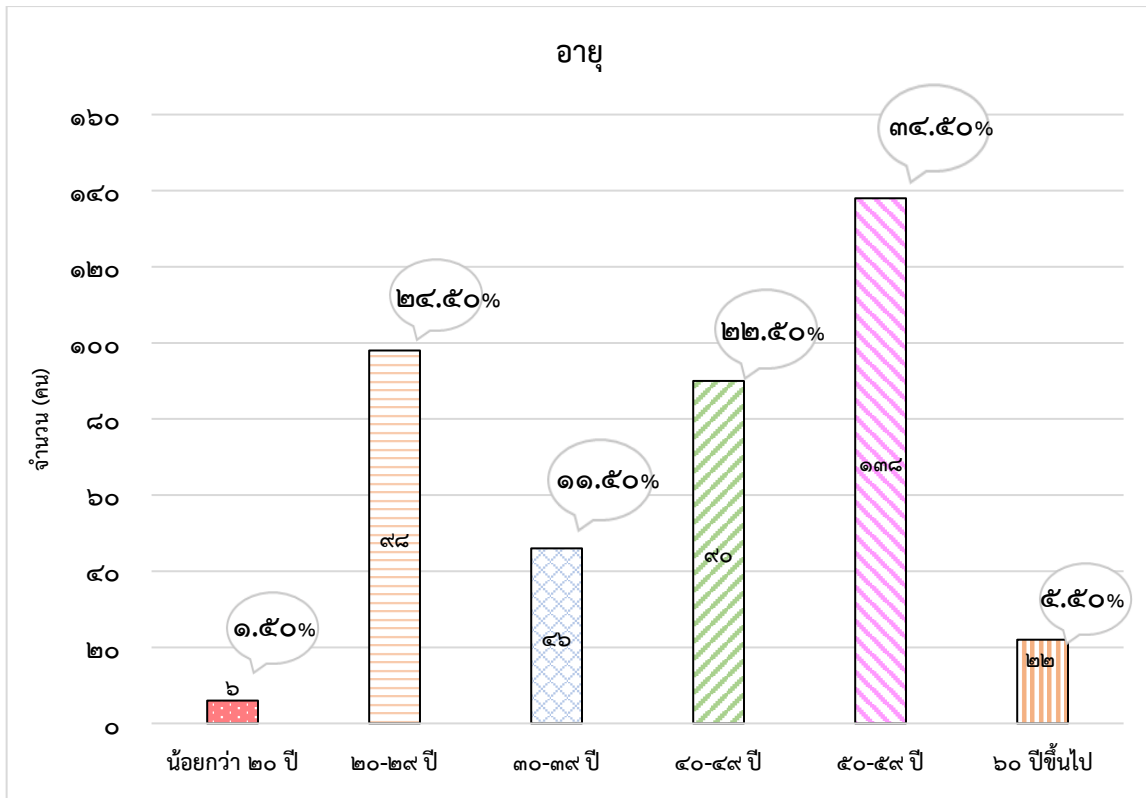
สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จากการสำรวจตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๕ ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ โดยมีรายได้อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็น บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ เรื่องที่มาขอรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมากที่สุด คือ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๒ รองลงมาคือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๖ ทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ และเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๒

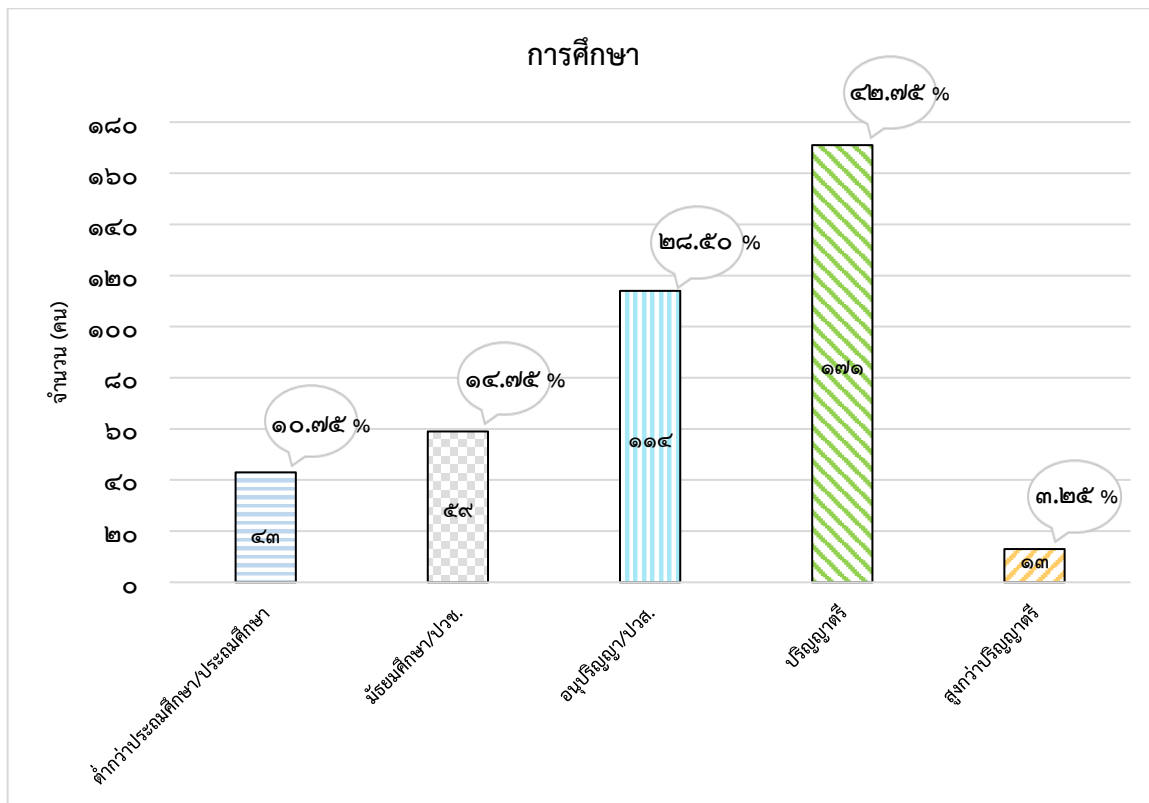
แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



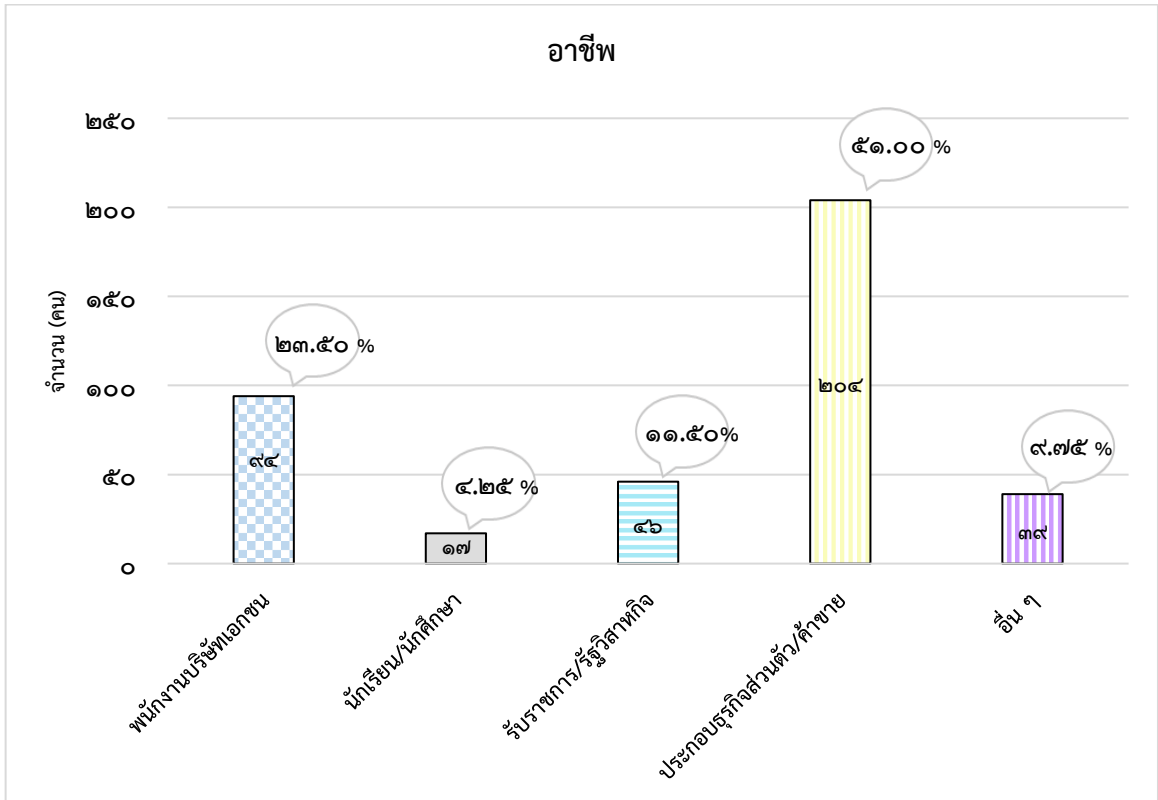
รูปภาพที่ ๑ แสดงแผนภูมิเพศ



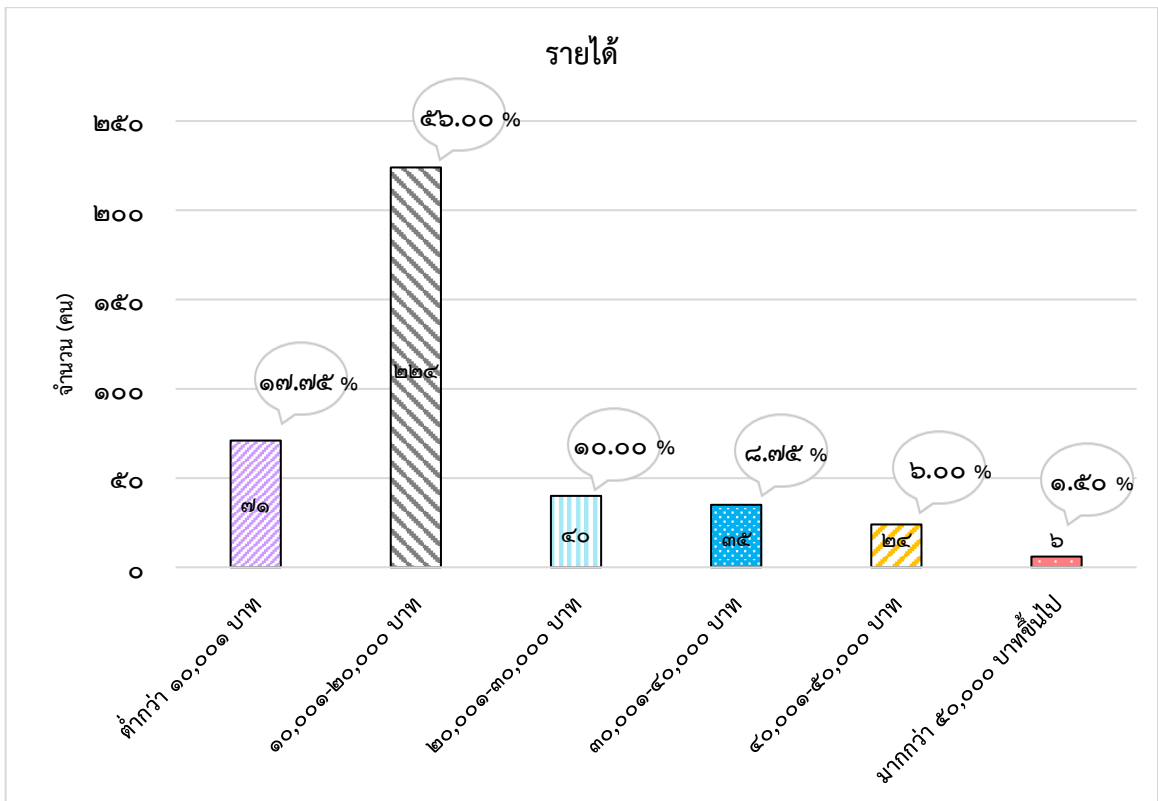
รูปภาพที่ 2 แสดงแผนภูมิอายุ



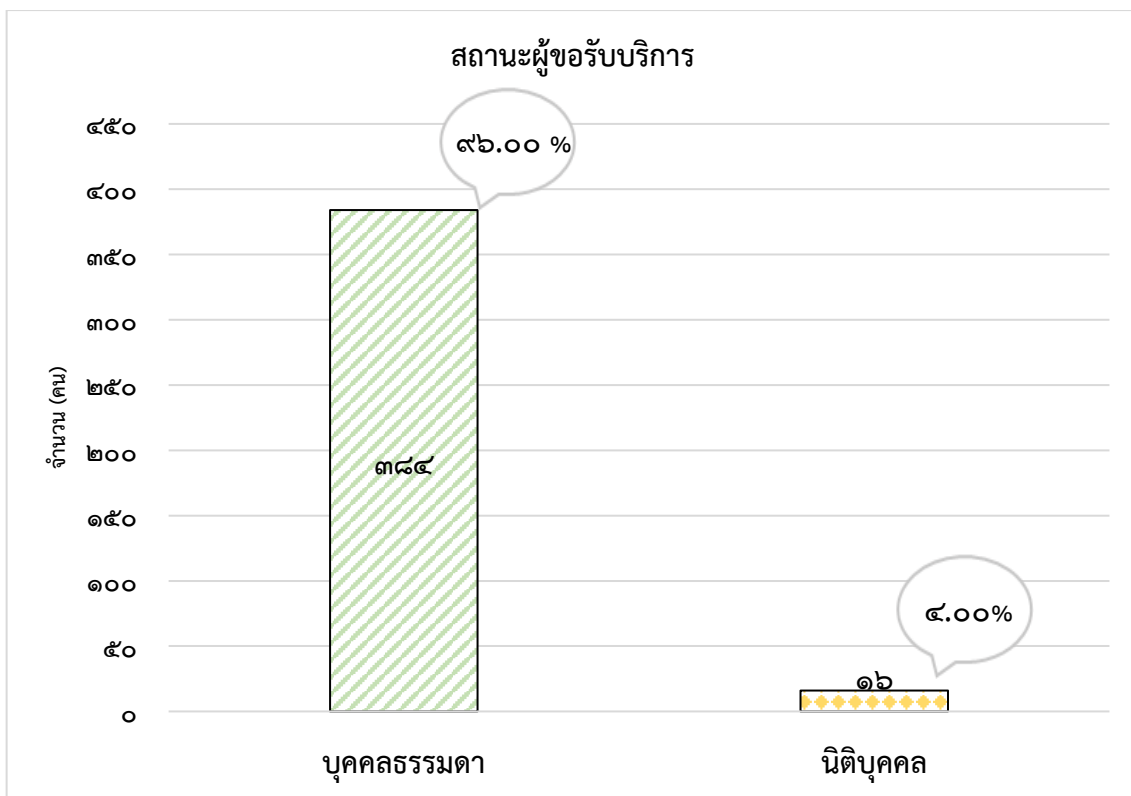
รูปภาพที่ 3 แสดงแผนภูมิการศึกษา



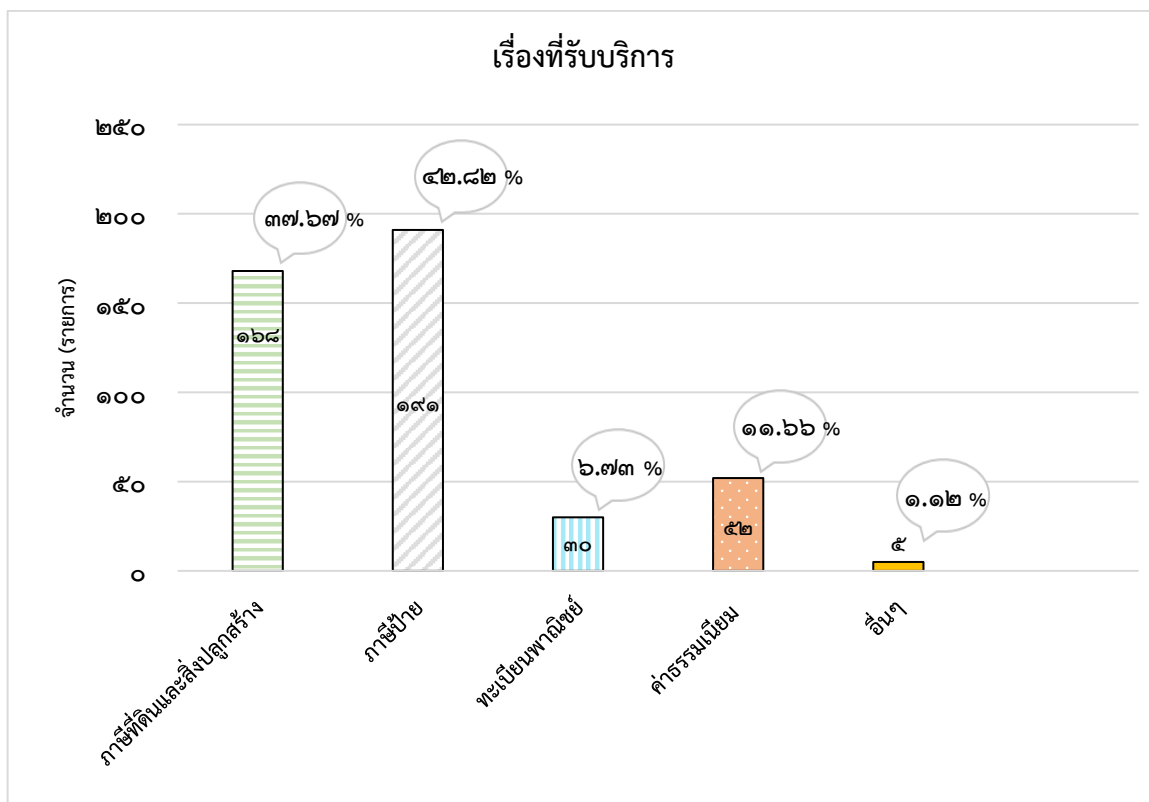
รูปภาพที่ ๔ แสดงแผนภูมิอาชีพ



รูปภาพที่ ๕ แสดงแผนภูมิรายได้



รูปภาพที่ ๔ แสดงแผนภูมิสถานะผู้ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๕ แสดงแผนภูมิเรื่องที่รับบริการ

**สรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม
ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๑๓	พึงพอใจ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๑.๙๔	๙๓.๘๑	พึงพอใจ
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๕.๕๕	พึงพอใจ
๔.คุณภาพการให้บริการ	๑.๙๖	๙๖.๓๓	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๖	๙๖.๒๐	พึงพอใจ

โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๑

โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ที่ ๘.๘๙ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงศักยภาพในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชนทั่วไป ที่มีไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข ตลอดจนการดูแลควบคุมให้มีการอำนวยความสะดวก สอดส่องดูแลความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจรขั้บรถขึ้นลง ภายในอาคารจอดรถ เพื่อเพิ่มความมั่นใจ ก่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งเห็นควรปรับปรุงเพิ่มเติม ป้ายบอกทางจากอาคารที่จอดรถมายังหน่วยงานบริการอย่างทั่วถึง และเห็นได้ชัดเจน ตลอดจนป้ายบอกทางจากอาคารไปยังอาคารจอดรถ เพื่อเป็นการลดความสับสนของผู้มาใช้บริการ ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงานบริการต่างๆ ของเมืองพัทยา โดยควรมีการบูรณาการร่วมกันของทุกหน่วยบริการ ในการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนต่างๆ ลง เพื่อเป็นการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ควรมีเอกสารแนะนำ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ ชี้แจงขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน และอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการรับบริการ

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มมาตรการตรวจสอบและควบคุม การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และอาจจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอำนวยความสะดวกหากเกิดปัญหา หรือข้อซักถาม ในการรับบริการ เพื่อลดขั้นตอนหรือระยะเวลา และก่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่เสมอ ตลอดจนการเพิ่มมาตรการเพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด ๑๙ โดยนอกเหนือจากการคัดกรองวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่าง อาจเพิ่มจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ และลดการสัมผัส โดยอาจมีการเพิ่มมาตรการทำความสะอาดฆ่าเชื้อระหว่างวันในบริเวณที่มีประชาชนมาใช้บริการอย่างหนาแน่น เพื่อเพิ่มความสะอาด สะดวกปลอดภัย และมีความพร้อมต่อประชาชนผู้มารับการบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยอย่างสูงสุด อีกทั้งยังควรเพิ่ม คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้เผยแพร่ให้กับประชาชน ในด้านที่เกี่ยวข้องต่างๆ

- ด้านคุณภาพการให้บริการ อาจเพิ่มศักยภาพการให้บริการ โดยอาจนำเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ อาทิเช่น การจองคิวออนไลน์ อีกทั้งการเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามทางด้านภาษีและการบริการที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับรู้ เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตลอดจนลดขั้นตอน การเตรียมเอกสาร หรือแก้ไขปัญหาได้อย่าง สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อ ตลอดจนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ด้านภาษี ให้ประชาชนได้รับรู้ ตลอดจนควรปรับปรุงข้อมูลป้ายภาษีในระบบ ให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องตรงกับความ เป็นจริงมากที่สุด หรือการเพิ่มมาตรการสอบทานข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

คำนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผู้ มาใช้บริการ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอนประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระ ภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ ต่อ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สำนักงานคลัง ตลอดจนหน่วยงานบริการต่างๆของเมืองพัทยา โดยสามารถนำไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน และการบริหารจัดการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

กรกฎาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
คำนำ.....	ซ
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ญ
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- หลักการและเหตุผล.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๑
- ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ.....	๑
- ขั้นตอนการดำเนินการ.....	๑
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	๑
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
- เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....	๓
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	๔
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานคลัง เมืองพัทยา... ๖	๖
- การวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๙
ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	๑๐
- สรุปผล.....	๑๐
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๑

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้กรอกแบบสอบถาม.....	๔
ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานคลัง.....	๖
ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการ.....	๙
ตารางที่ ๔ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	๙
ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน.....	๑๐

ส่วนที่ ๑

บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานการคลังเมืองพัทยา มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการให้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ให้กับประชาชน โดยสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ได้ให้บริการในเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ทะเบียนพาณิชย์ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ เช่น การรับชำระค่าธรรมเนียม ขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ตลอดจนการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานของเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้อย่างมีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ จึงจัดทำแบบสำรวจข้อมูล (แบบสอบถาม) และเป็นหน่วยงานประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การให้บริการของสำนักงานการคลังเมืองพัทยา

๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
๒. เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ ชำระภาษีและค่าธรรมเนียม สำนักงานการคลังเมืองพัทยา
๓. กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามในโปรแกรม SPSS
๔. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ
๕. จัดทำบันทึกรายงานนายกเมืองพัทยา และแจ้งหน่วยงานทราบ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา

๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ สำนักงานคลัง เมืองพัทยา

๒. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเพราะฉะนั้น ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ทราบแต่เพียงว่ามีจำนวนมาก (Cochran, ๑๙๗๗) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๕ ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ๕% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร กรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ $p = ๐.๕$ ใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

e = ระดับความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น ๙๕% หรือระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ มีค่า $Z = ๑.๙๖$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๔ แต่เพื่อความสะดวกในการเก็บตัวอย่างจึงระบุการเก็บตัวอย่างที่จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของเมืองพัทยาในปีต่อไป

๘. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะผู้ขอรับบริการ และเรื่องที่รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประเมินผลครั้งนี้โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และ อภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙. เกณฑ์การประเมินและแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินด้านความพึงพอใจ

พึงพอใจ	กำหนดคะแนนเป็น	๒
ควรปรับปรุง	กำหนดคะแนนเป็น	๑

การแปลคะแนน

$$\begin{aligned} & (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} \\ & = (๒ - ๑) / ๒ \\ & = ๐.๕๐ \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง

๑.๕๑ - ๒.๐๐ หมายถึง	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ: เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ (ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment : LPA)

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน ๔๐๐ ชุด)

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๐๘	๒๗.๐๐
หญิง	๒๙๒	๗๓.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๖	๑.๕๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๙๘	๒๔.๕๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๔๖	๑๑.๕๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๙๐	๒๒.๕๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๓๘	๓๔.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๕.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๔๓	๑๐.๗๕
มัธยมศึกษา/ปวช.	๕๙	๑๔.๗๕
อนุปริญญา/ปวส.	๑๑๔	๒๘.๕๐
ปริญญาตรี	๑๗๑	๔๒.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓	๓.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๑๑
อาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	๙๔	๒๓.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๗	๔.๒๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๖	๑๑.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๐๔	๕๑.๐๐
อื่นๆ	๓๙	๙.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน ๔๐๐ ชุด)

รายได้	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท	๗๑	๑๗.๗๕
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๒๔	๕๖.๐๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔๐	๑๐.๐๐
๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท	๓๕	๘.๗๕
๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท	๒๔	๖.๐๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๖	๑.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
สถานะผู้ขอรับบริการ		
บุคคลธรรมดา	๓๘๔	๙๖.๐๐
นิติบุคคล	๑๖	๔.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ได้รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)		
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖๘	๓๗.๖๗
ภาษีป้าย	๑๙๑	๔๗.๗๕
ทะเบียนพาณิชย์	๓๐	๗.๕๐
ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าขยะมูลฝอย ฯลฯ)	๕๒	๑๓.๐๐
อื่นๆ	๕	๑.๒๕
รวม	๔๕๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๒๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๓๘ คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ และอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๕ รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕ ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๕ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๕ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ โดยมีรายได้อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๕ รายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รายได้ ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ รายได้ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท

จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และรายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็น บุคคลธรรมดา มากที่สุด จำนวน ๓๘๔ ราย คิดเป็น ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็นนิติบุคคล จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ เรื่องที่มาขอรับบริการชำระ ภาษีและค่าธรรมเนียมมากที่สุด คือ ภาษีป้าย จำนวน ๑๙๑ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๒ รองลงมาคือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๖๘ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าธรรมเนียม ขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น) จำนวน ๕๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๖ ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓๐ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ และเรื่องอื่นๆ จำนวน ๕ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๒

๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานคลัง เมืองพัทยา

ตารางที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักงานคลัง

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ (%)		(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๐๐.๐๐ (๔๐๐)	๐.๐๐ (๐)	๒.๐๐	๐.๐๐๐	พึงพอใจ
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๙๙.๕๐ (๓๙๘)	๐.๕๐ (๒)	๒.๐๐	๐.๐๗๑	พึงพอใจ
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	๙๘.๕๐ (๓๙๔)	๑.๕๐ (๖)	๑.๙๙	๐.๑๒๒	พึงพอใจ
๑.๔ การบริการแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม	๙๘.๕๐ (๓๙๔)	๑.๕๐ (๖)	๑.๙๙	๐.๑๒๒	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย	๙๙.๑๓	๐.๘๗	๑.๙๙	๐.๐๗๘	พึงพอใจ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ	๙๓.๐๐ (๓๗๒)	๗.๐๐ (๒๘)	๑.๙๓	๐.๒๕๕	พึงพอใจ
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๒.๐๐ (๓๖๘)	๘.๐๐ (๓๒)	๑.๙๒	๐.๒๗๒	พึงพอใจ
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๙๕.๐๐ (๓๘๐)	๕.๐๐ (๒๐)	๑.๙๕	๐.๒๑๘	พึงพอใจ

ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักงานการคลัง

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ (%)		\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น	๙๕.๒๕ (๓๘๑)	๔.๗๕ (๑๙)	๑.๙๕	๐.๒๑๓	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย	๙๓.๘๑	๖.๑๙	๑.๙๔	๐.๒๓๙	พึงพอใจ
๓. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๔.๐๐ (๓๗๖)	๖.๐๐ (๒๔)	๑.๙๔	๐.๒๓๘	พึงพอใจ
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ ห้องสุขา	๙๓.๕๐ (๓๗๔)	๖.๕๐ (๒๖)	๑.๙๔	๐.๒๔๗	พึงพอใจ
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๙๔.๗๕ (๓๗๙)	๕.๒๕ (๒๑)	๑.๙๕	๐.๒๒๓	พึงพอใจ
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๗.๕๐ (๓๙๐)	๒.๕๐ (๑๐)	๑.๙๘	๐.๑๕๖	พึงพอใจ
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๘.๐๐ (๓๙๒)	๒.๐๐ (๘)	๑.๙๘	๐.๑๔๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย	๙๕.๕๕	๔.๔๕	๑.๙๖	๐.๒๐๑	พึงพอใจ
๔. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	๙๔.๗๕ (๓๗๙)	๕.๒๕ (๒๑)	๑.๙๕	๐.๒๒๓	พึงพอใจ
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๙๖.๒๕ (๓๘๕)	๓.๗๕ (๑๕)	๑.๙๖	๐.๑๙๐	พึงพอใจ
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๘.๐๐ (๓๙๒)	๒.๐๐ (๘)	๑.๙๘	๐.๑๔๐	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ย	๙๖.๓๓	๓.๖๗	๑.๙๖	๐.๑๘๔	พึงพอใจ
รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๙๖.๒๐	๓.๘๐	๑.๙๖	๐.๑๗๕	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ (๒) ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ (๓) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ (๔) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอนและการบริการแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๑ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมาคือ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ ห้องสุขา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

๔. คุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมาคือ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการ (ถ้า ๑๐ หมายถึงพึงพอใจอย่างยิ่ง) (จำนวน ๔๐๐ ชุด)

ระดับคะแนน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑ - ๔	๐	๐.๐๐
๕	๓	๐.๗๕
๖	๑	๐.๒๕
๗	๑๓	๓.๒๕
๘	๙๖	๒๔.๐๐
๙	๑๙๖	๔๙.๐๐
๑๐	๙๑	๒๒.๗๕
รวม	<u>๔๐๐</u>	<u>๑๐๐.๐๐</u>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ที่ ๘.๘๙ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน) พบว่าประชาชนให้ระดับคะแนน ๙ คะแนนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ รองลงมา ระดับคะแนน ๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕ ระดับคะแนน ๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕ ระดับคะแนน ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ และระดับคะแนน ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕

๒.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๔ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. ชมเชย โดยรวมได้รับบริการดี สะดวกรวดเร็ว มีการจัดระเบียบที่ดี	๘
๒. ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการมีน้อยไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ	๑
๓. ใช้เวลารอนาน ในช่วงที่มีประชาชนมาใช้บริการหนาแน่น	๒
๔. ความผิดพลาดของข้อมูลป้ายภาษีในระบบที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ควรมีการอัปเดตข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	๒

ส่วนที่ ๓

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุปผล

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๕ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ โดยมีรายได้อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็น บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ เรื่องที่มาขอรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมากที่สุด คือ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๒ รองลงมาคือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๖ ทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ และเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๒ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยสามารถสรุปความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ แต่ละด้านได้ดังนี้

ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ความหมาย
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๑.๙๙	๙๙.๑๓	พึงพอใจ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๑.๙๔	๙๓.๘๑	พึงพอใจ
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๙๖	๙๕.๕๕	พึงพอใจ
๔.คุณภาพการให้บริการ	๑.๙๖	๙๖.๓๓	พึงพอใจ
รวมทุกด้าน	๑.๙๖	๙๖.๒๐	พึงพอใจ

โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๑

โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ที่ ๘.๘๙ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน)

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงศักยภาพในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชนทั่วไป ที่มีไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข ตลอดจนการดูแลควบคุมให้มีการอำนวยความสะดวก สอดส่องดูแลความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจรขยับขึ้นลง ภายในอาคารจอดรถ เพื่อเพิ่มความมั่นใจ ก่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งเห็นควรปรับปรุงเพิ่มเติม ป้ายบอกทางจากอาคารที่จอดรถมายังหน่วยงานบริการอย่างทั่วถึง และเห็นได้ชัดเจน ตลอดจนป้ายบอกทางจากอาคารไปยังอาคารจอดรถ เพื่อเป็นการลดความสับสนของผู้มาใช้บริการ ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงานบริการต่างๆ ของเมืองพัทยา โดยควรมีการบูรณาการร่วมกันของทุกหน่วยบริการ ในการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนต่างๆ ลง เพื่อเป็นการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ควรมีเอกสารแนะนำ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ ชี้แจงขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน และอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการรับบริการ

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มมาตรการตรวจสอบและควบคุม การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลกรผู้ให้บริการ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และอาจจัดเจ้าหน้าที่ คอยให้คำแนะนำอำนวยความสะดวกหากเกิดปัญหา หรือข้อซักถาม ในการรับบริการ เพื่อลดขั้นตอนหรือระยะเวลา รอ และก่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่เสมอ ตลอดจนการเพิ่มมาตรการเพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด ๑๙ โดยนอกเหนือจากการคัดกรองวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่าง อาจเพิ่มจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ และลดการสัมผัส โดยอาจมีการเพิ่มมาตรการทำความสะอาดฆ่าเชื้อระหว่างวันในบริเวณที่มีประชาชนมาใช้บริการอย่างหนาแน่น เพื่อเพิ่มความสะอาด สะดวกปลอดภัย และมีความพร้อมต่อประชาชนผู้มารับการบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยอย่างสูงสุด อีกทั้งยังควรเพิ่ม คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้เผยแพร่ให้กับประชาชน ในด้านที่เกี่ยวข้องต่างๆ

- ด้านคุณภาพการให้บริการ อาจเพิ่มศักยภาพการให้บริการ โดยอาจนำเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ อาทิเช่น การจองคิวออนไลน์ อีกทั้งการเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามทางด้านภาษีและการบริการที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับรู้ เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตลอดจนลดขั้นตอน การเตรียมเอกสาร หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อ ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ด้านภาษี ให้ประชาชนได้รับรู้ ตลอดจนควรปรับปรุงข้อมูลป้ายภาษีในระบบ ให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือการเพิ่มมาตรการสอบทานข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและ
ค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัททยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักงานการคลัง เมืองพัททยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานการคลัง เมืองพัททยาต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี
 อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน/นักศึกษา
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- ๑.๕ รายได้ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
 ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป
- ๑.๖ สถานะผู้ขอรับบริการ บุคคลธรรมดา นิติบุคคล (เช่น บริษัท, ห้างร้าน, หจก.)

๑.๗ เรื่องที่รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (รวมภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่เดิม)
- ภาษีป้าย
- ทะเบียนพาณิชย์
- ค่าธรรมเนียมอื่นๆ (เช่น ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น)
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒.....

ส่วนที่ ๒ ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยาในแต่ละด้านอย่างไร โดยให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)		
๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน		
๑.๔ การบริการแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ		
๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม		
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น		
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		
๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ ห้องสุขา		
๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ		
๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ		
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		
๔. คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ		
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ		
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

กรุณาให้คะแนน จากการให้บริการในภาพรวมครั้งนี้ ท่านพึงพอใจระดับใด (ถ้า ๑๐ หมายถึงพึงพอใจอย่างยิ่ง)

๐	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ส่วนที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของสำนักงานการคลัง เมืองพัทยายังไร

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

☺ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา ร่วมกับ สำนักงานการคลัง เมืองพัทยา ☺

