



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัตถยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



## จัดทำโดย

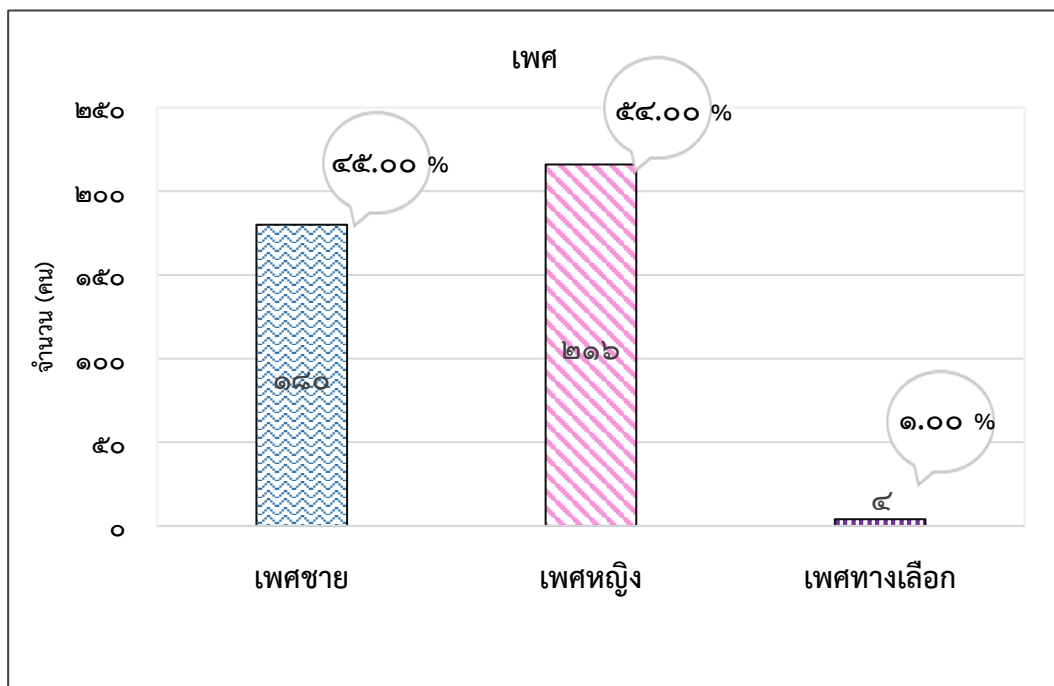
ฝ่ายวิจัยและประเมินผล  
ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัตถยา  
โทรศัพท์ 038-253237

## บทสรุปผู้บริหาร

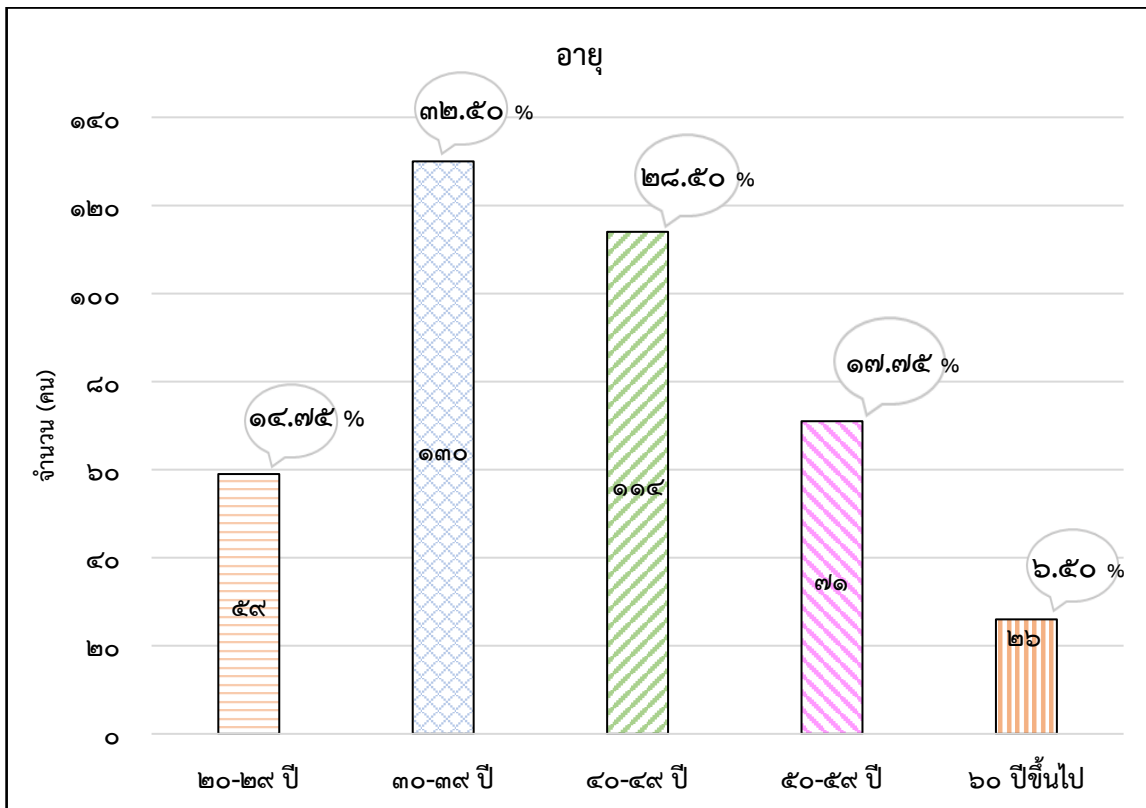
### สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ โดยมีรายได้อยู่ในช่วง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็น บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕ เรื่องที่มาขอรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมากที่สุด คือ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๖ รองลงมาคือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๙ ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘ และทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๗

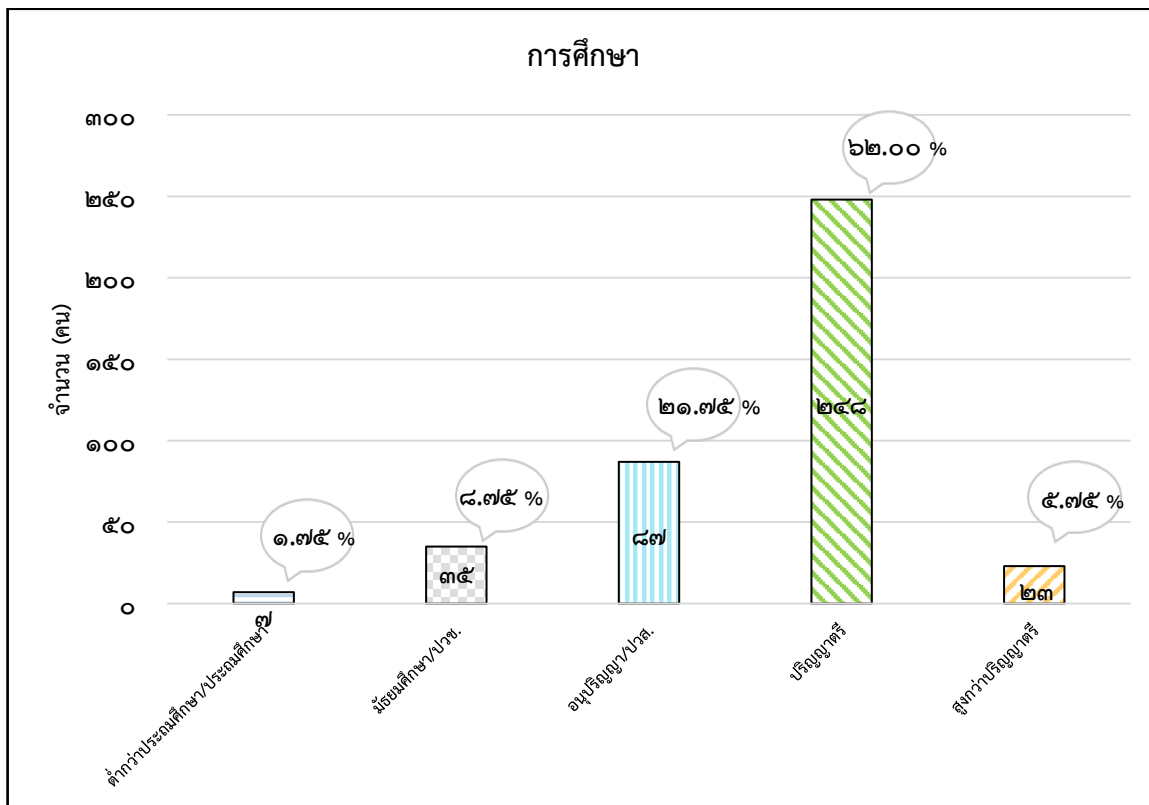
### แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



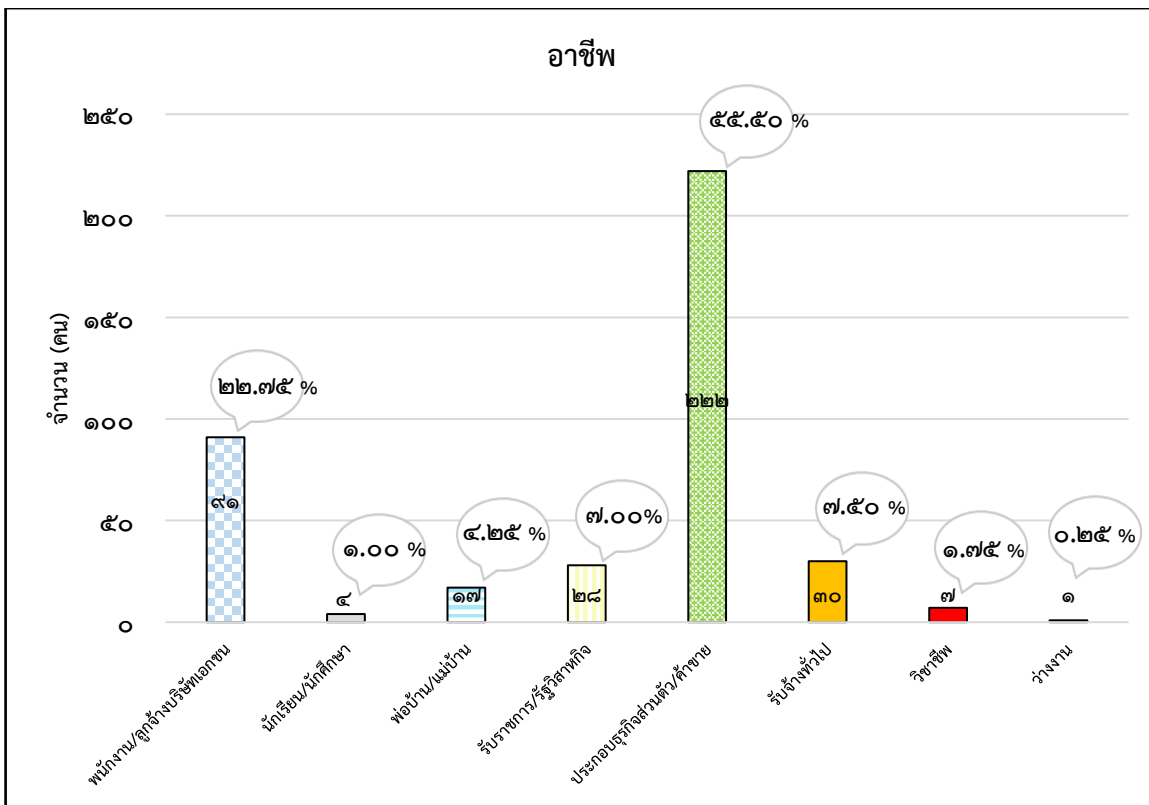
รูปภาพที่ ๑ แสดงแผนภูมิเพศ



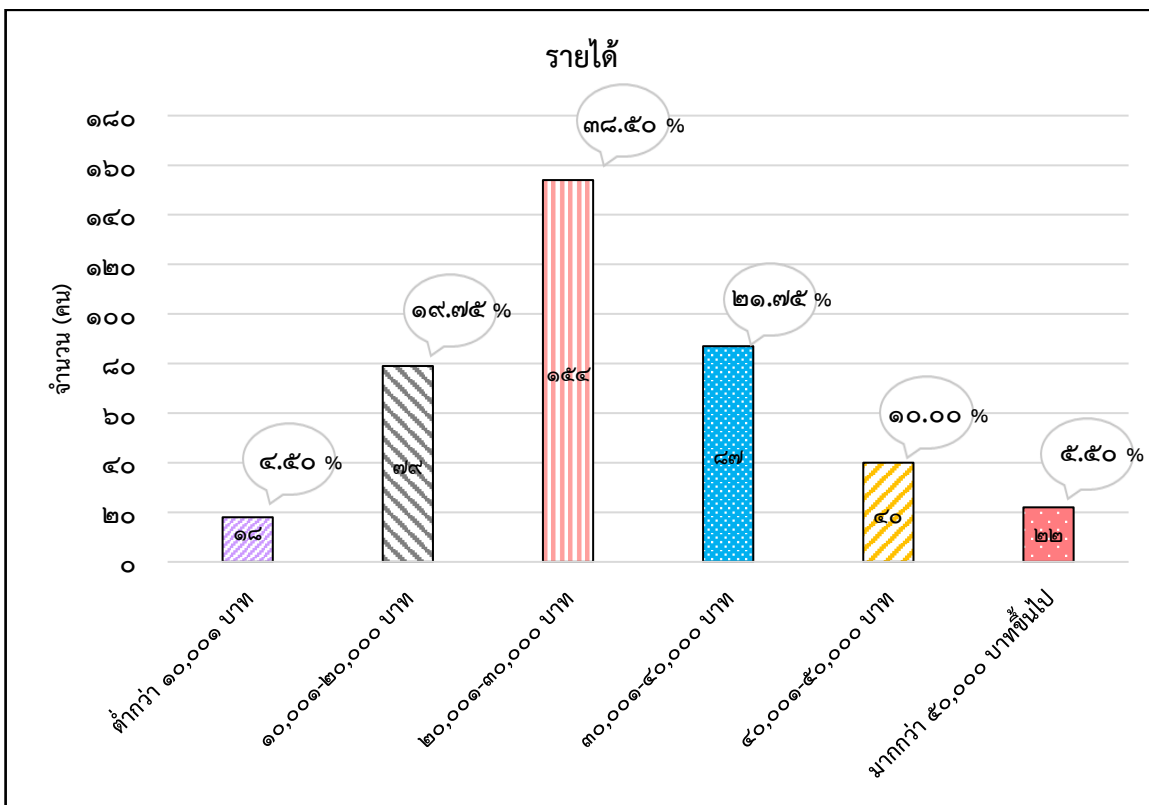
รูปภาพที่ ๒ แสดงแผนภูมิอายุ



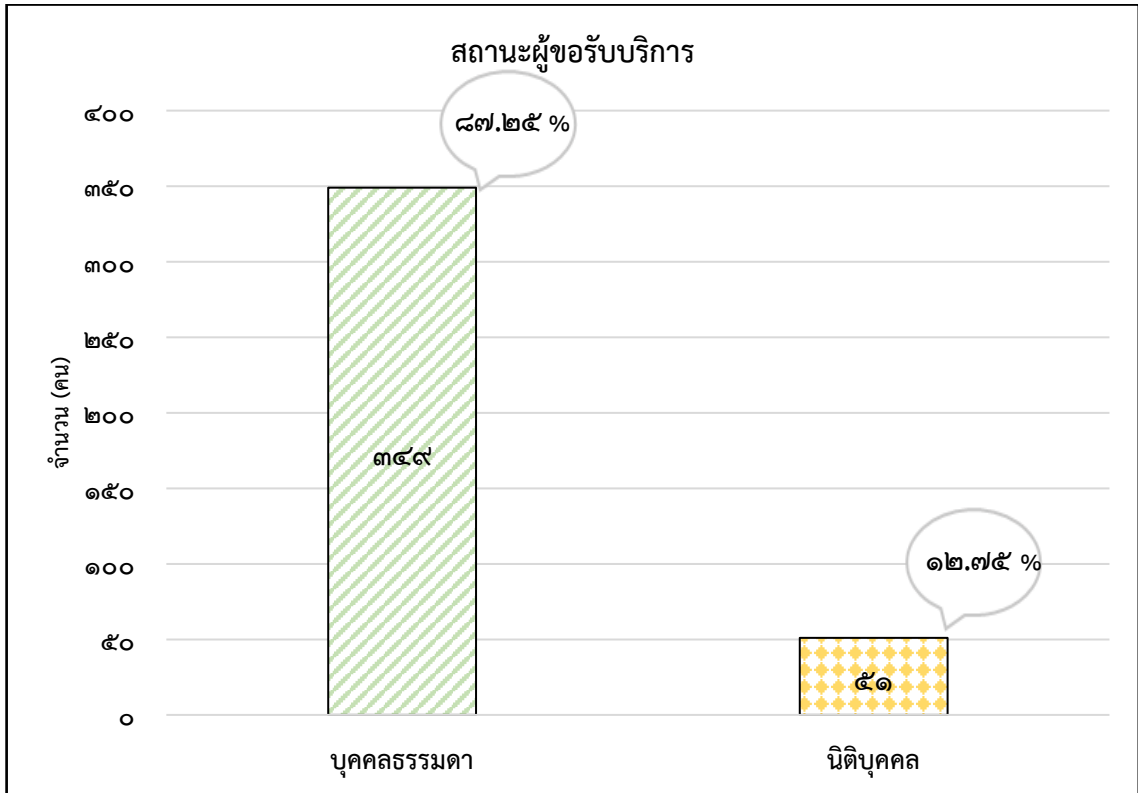
รูปภาพที่ ๓ แสดงแผนภูมิการศึกษา



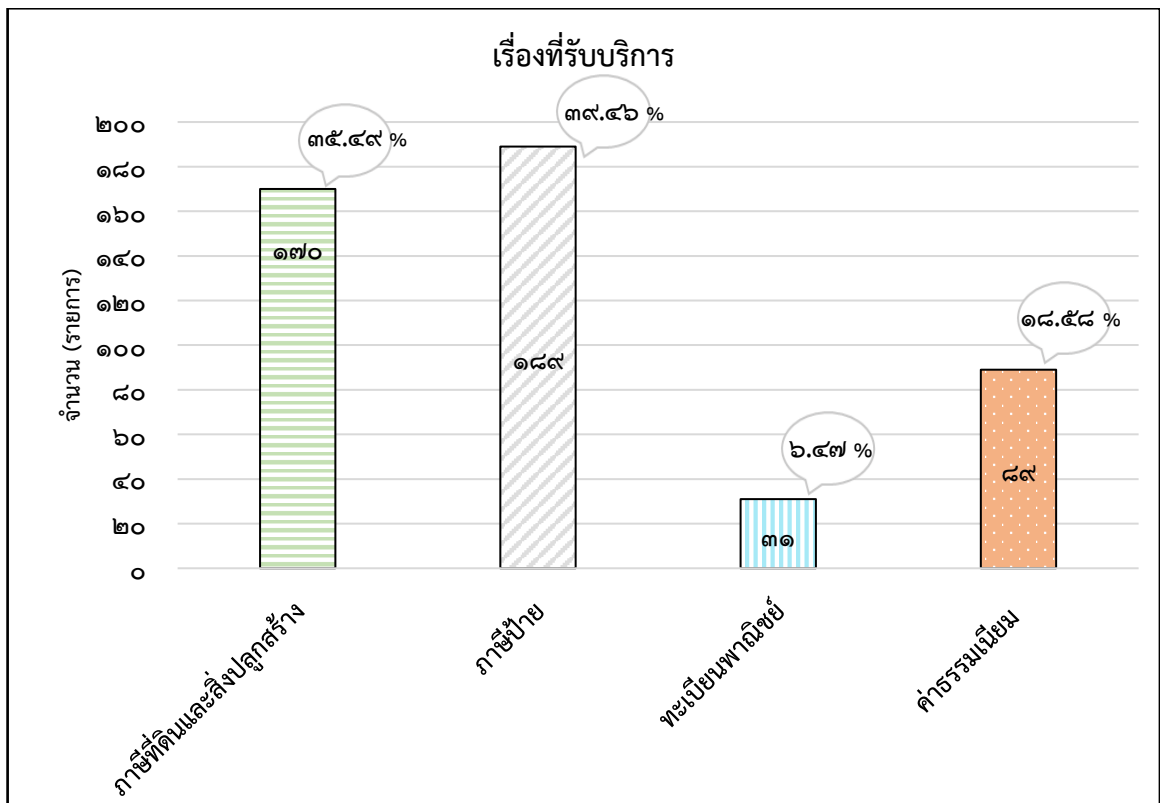
รูปภาพที่ ๔ แสดงแผนภูมิอาชีพ



รูปภาพที่ ๕ แสดงแผนภูมิรายได้



รูปภาพที่ ๔ แสดงแผนภูมิสถานะผู้ขอรับบริการ



รูปภาพที่ ๕ แสดงแผนภูมิเรื่องที่ได้รับบริการ

สรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม  
ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ โดยสามารถสรุปความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ แต่ละด้านได้ดังนี้

| ประเด็นคำถาม                             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ร้อยละ | ความหมาย |
|--|-------------------------|--------|----------|
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ    | ๑.๙๙                    | ๙๘.๑๙  | พึงพอใจ  |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | ๑.๙๙                    | ๙๘.๒๕  | พึงพอใจ  |
| ๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก       | ๑.๙๗                    | ๙๗.๐๕  | พึงพอใจ  |
| ๔.คุณภาพการให้บริการ                     | ๑.๙๙                    | ๙๘.๙๒  | พึงพอใจ  |
| รวมทุกด้าน                               | ๑.๙๘                    | ๙๘.๑๐  | พึงพอใจ  |

โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ และคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๙ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕

โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๖๑ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน)

จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านมาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ ซึ่งเท่ากับผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยจากการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านในปี พ.ศ.๒๕๖๖ และปี พ.ศ.๒๕๖๗ ที่ผ่านมาพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ยังคงเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดใน ๔ ด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกันทั้ง ๒ ปี

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงศักยภาพในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชนทั่วไป ที่ยังคงเป็นปัญหาที่มีมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ของความไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ที่ต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนการดูแลควบคุมให้มีการอำนวยความสะดวก สอดส่องดูแลความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจรขยับรถขึ้นลง ภายในอาคารจอดรถ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและก่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งเห็นควรปรับปรุงเพิ่มเติม ป้ายบอกทางจากอาคารที่จอดรถมายังหน่วยงานบริการอย่างทั่วถึง และเห็นได้

ชัดเจน ตลอดจนป้ายบอกทางจากอาคารไปยังอาคารจอดรถ ป้ายบอกทางในอาคาร ป้ายบอกชั้นอาคารของหน่วยงาน ภายในลิฟท์ หรือด้านหน้าลิฟท์ ในลิฟท์อาคารและลิฟท์อาคารจอดรถ เพื่อเป็นการลดความสับสนของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงานบริการต่างๆ ของเมืองพัทยา

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ชี้แจงขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน และอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวตลอดจนเพิ่มความรวดเร็วในการรับบริการ

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มมาตรการตรวจสอบและควบคุม การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และอาจจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกหากเกิดปัญหา หรือข้อซักถาม ในการรับบริการ เพื่อลดขั้นตอนหรือระยะเวลา และก่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่เสมอ ทั้งนี้อาจประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อเพิ่มมาตรการทำความสะอาดห้องน้ำ ในช่วงที่ประชาชน มาใช้บริการอย่างหนาแน่น เพื่อเพิ่มความสะดวก สะดวกปลอดภัย และมีความพร้อมต่อประชาชนผู้มารับการบริการ อย่างสูงสุด

- ด้านคุณภาพการให้บริการ อาจเพิ่มศักยภาพการให้บริการ โดยอาจนำเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนในการเพิ่ม ศักยภาพการให้บริการ อาทิเช่น การจูงใจออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อ หน่วยงานให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น อันเป็นการเพิ่ม ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตลอดจนลดขั้นตอน การเตรียมเอกสาร หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ด้านภาษี ให้ประชาชนได้รับรู้

## คำนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ในครั้งนี้ ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม ผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอนประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ (๓) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อ คณะผู้บริหารเมืองพัทยา สำนักคลัง ตลอดจนหน่วยงานบริการต่างๆของเมืองพัทยา โดยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน และการบริหารจัดการต่อไป

### คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา  
พฤษภาคม ๒๕๖๗



## สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| บทสรุปผู้บริหาร.....   | ก         |
| คำนำ.....  | ช         |
| สารบัญ.....  | ช         |
| สารบัญตาราง.....   | ฉ         |
| <b>ส่วนที่ ๑ บทนำ.....</b>   | <b>๑</b>  |
| - หลักการและเหตุผล.....  | ๑         |
| - วัตถุประสงค์.....  | ๑         |
| - ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ.....   | ๑         |
| - ขั้นตอนการดำเนินการ.....   | ๑         |
| - หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....  | ๑         |
| - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....   | ๒         |
| - ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....   | ๒         |
| - วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | ๒         |
| - เกณฑ์การประเมินและแปลผล.....   | ๓         |
| <b>ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                                       | <b>๔</b>  |
| - การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....  | ๔         |
| - การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักคลัง เมืองพัทยา..... | ๖         |
| - การวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....                       | ๙         |
| <b>ส่วนที่ ๓ สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....</b>                                      | <b>๑๐</b> |
| - สรุปผล.....  | ๑๐        |
| - ข้อเสนอแนะ.....  | ๑๑        |

## สารบัญตาราง

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

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักคลังเมืองพัทยา มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการให้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมให้กับประชาชน โดยสำนักคลัง เมืองพัทยา ได้ให้บริการในเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ทะเบียนพาณิชย์ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ เช่น การรับชำระค่าธรรมเนียม ขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ตลอดจนการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเมืองพัทยาสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเมืองพัทยา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล จึงจัดทำแบบสำรวจข้อมูล (แบบสอบถาม) ประมวลผลข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ในครั้งนี้ สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้มีมาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อวัดความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การให้บริการของสำนักคลังเมืองพัทยา

#### ๓. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ มีนาคม – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

#### ๔. ขั้นตอนการดำเนินการ

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

#### ๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับสำนักคลัง เมืองพัทยา

## ๖. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ สำนักคลัง 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. เพื่อทราบความพึงพอใจและผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษี และค่าธรรมเนียม ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

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 และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (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   | ๑๘๐        | ๔๕.๐๐         |
| หญิง  | ๒๑๖        | ๕๔.๐๐         |
| เพศทางเลือก                                   | ๔          | ๑.๐๐          |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๔๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| อายุ  | จำนวน      | คิดเป็นร้อยละ |
| ๒๐ - ๒๙ ปี                                    | ๕๙         | ๑๔.๗๕         |
| ๓๐ - ๓๙ ปี                                    | ๑๓๐        | ๓๒.๕๐         |
| ๔๐ - ๔๙ ปี                                    | ๑๑๔        | ๒๘.๕๐         |
| ๕๐ - ๕๙ ปี                                    | ๗๑         | ๑๗.๗๕         |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                                   | ๒๖         | ๖.๕๐          |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๔๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| การศึกษา                                      | จำนวน      | คิดเป็นร้อยละ |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา                  | ๗          | ๑.๗๕          |
| มัธยมศึกษา/ปวช.                               | ๓๕         | ๘.๗๕          |
| อนุปริญญา/ปวส.                                | ๘๗         | ๒๑.๗๕         |
| ปริญญาตรี                                     | ๒๔๘        | ๖๒.๐๐         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                              | ๒๓         | ๕.๗๕          |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๔๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| อาชีพ   | จำนวน      | คิดเป็นร้อยละ |
| พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน                    | ๙๑         | ๒๒.๗๕         |
| นักเรียน/นักศึกษา                             | ๔          | ๑.๐๐          |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน                               | ๑๗         | ๔.๒๕          |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ                         | ๒๘         | ๗.๐๐          |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย                    | ๒๒๒        | ๕๕.๕๐         |
| รับจ้างทั่วไป                                 | ๓๐         | ๗.๕๐          |
| วิชาชีพ เช่น แพทย์,พยาบาล,ทนายความ,วิศวกร ฯลฯ | ๗          | ๑.๗๕          |
| ว่างงาน                                       | ๑          | ๐.๒๕          |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๔๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน ๔๐๐ ชุด)

| รายได้  | จำนวน      | คิดเป็นร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท  | ๑๘         | ๔.๕๐          |
| ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท   | ๗๙         | ๑๙.๗๕         |
| ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท   | ๑๕๔        | ๓๘.๕๐         |
| ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท   | ๘๗         | ๒๑.๗๕         |
| ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท   | ๔๐         | ๑๐.๐๐         |
| มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป  | ๒๒         | ๕.๕๐          |
| <b>รวม</b>  | <b>๔๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>สถานะผู้ขอรับบริการ</b>  |            |               |
| บุคคลธรรมดา   | ๓๔๙        | ๘๗.๒๕         |
| นิติบุคคล   | ๕๑         | ๑๒.๗๕         |
| <b>รวม</b>  | <b>๔๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>เรื่องที่ได้รับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b> |            |               |
| ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  | ๑๗๐        | ๓๕.๔๙         |
| ภาษีป้าย  | ๑๘๙        | ๓๙.๕๐         |
| ทะเบียนพาณิชย์  | ๓๑         | ๖.๕๒          |
| ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าขยะมูลฝอย ฯลฯ)                                      | ๘๙         | ๑๘.๕๘         |
| <b>รวม</b>  | <b>๔๗๙</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเพศทางเลือก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๓๐ คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๕ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๒๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๕ และต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๒๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ วิชาชีพ เช่น แพทย์, พยาบาล, ทนายความ, วิศวกร ฯลฯ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ และว่างงาน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ โดยมีรายได้อยู่ในช่วง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ รองลงมาคือ รายได้ ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕

รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕ รายได้ ๔๐,๐๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ และรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็น บุคคลธรรมดา มากที่สุด จำนวน ๓๔๙ ราย คิดเป็น ๘๗.๒๕ รองลงมาเป็นนิติบุคคล จำนวน ๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๕ เรื่องที่มาขอรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมากที่สุด คือ ภาษีป้าย จำนวน ๑๘๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๖ รองลงมาคือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๗๐ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๙ ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น) จำนวน ๘๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘ และทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓๑ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๗

**๒.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักคลัง เมืองพัทยา**

**ตารางที่ ๒** วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของสำนักคลัง

| ประเด็นคำถาม   | ความพึงพอใจ (%) |              | (X̄)        | (S.D.)       | ระดับ          |
|--|-----------------|--------------|-------------|--------------|----------------|
|  | พึงพอใจ         | ควรปรับปรุง  |             |              |                |
| <b>๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                 |              |             |              |                |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน  | ๙๘.๕๐<br>(๓๙๔)  | ๑.๕๐<br>(๖)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๒๒        | พึงพอใจ        |
| ๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)                             | ๙๘.๐๐<br>(๓๙๒)  | ๒.๐๐<br>(๘)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๔๐        | พึงพอใจ        |
| ๑.๓ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน   | ๙๘.๒๕<br>(๓๙๓)  | ๑.๗๕<br>(๗)  | ๑.๙๘        | ๐.๑๓๑        | พึงพอใจ        |
| ๑.๔ การบริการแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม   | ๙๘.๐๐<br>(๓๙๒)  | ๒.๐๐<br>(๘)  | ๑.๙๘        | ๐.๑๔๐        | พึงพอใจ        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>๙๘.๑๙</b>    | <b>๑.๘๑</b>  | <b>๑.๙๙</b> | <b>๐.๑๓๓</b> | <b>พึงพอใจ</b> |
| <b>๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |                 |              |             |              |                |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ                                  | ๙๘.๒๕<br>(๓๙๓)  | ๑.๗๕<br>(๗)  | ๑.๙๘        | ๐.๑๓๑        | พึงพอใจ        |
| ๒.๒ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | ๙๘.๗๕<br>(๓๙๕)  | ๑.๒๕<br>(๕)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๑๑        | พึงพอใจ        |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม | ๙๗.๕๐<br>(๓๙๐)  | ๒.๕๐<br>(๑๐) | ๑.๙๘        | ๐.๑๕๖        | พึงพอใจ        |



ตารางที่ ๒ (ต่อ) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมของสำนักคลัง

| ประเด็นคำถาม   | ความพึงพอใจ (%) |              | (X̄)        | (S.D.)       | ระดับ          |
|--|-----------------|--------------|-------------|--------------|----------------|
|  | พึงพอใจ         | ควรปรับปรุง  |             |              |                |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น | ๙๘.๕๐<br>(๓๙๔)  | ๑.๕๐<br>(๖)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๒๒        | พึงพอใจ        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>๙๘.๒๕</b>    | <b>๑.๗๕</b>  | <b>๑.๙๙</b> | <b>๐.๑๓๐</b> | <b>พึงพอใจ</b> |
| <b>๓. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                 |              |             |              |                |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | ๙๘.๒๕<br>(๓๙๓)  | ๑.๗๕<br>(๗)  | ๑.๙๘        | ๐.๑๒๒        | พึงพอใจ        |
| ๓.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอ บริการ ห้องสุขา                              | ๙๑.๗๕<br>(๓๖๗)  | ๘.๒๕<br>(๓๓) | ๑.๙๒        | ๐.๒๗๕        | พึงพอใจ        |
| ๓.๓ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการมารับบริการ  | ๙๘.๐๐<br>(๓๙๒)  | ๒.๐๐<br>(๘)  | ๑.๙๘        | ๐.๑๔๐        | พึงพอใจ        |
| ๓.๔ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ                        | ๙๘.๕๐<br>(๓๙๔)  | ๑.๕๐<br>(๖)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๒๒        | พึงพอใจ        |
| ๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | ๙๘.๗๕<br>(๓๙๕)  | ๑.๒๕<br>(๕)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๑๑        | พึงพอใจ        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>๙๗.๐๕</b>    | <b>๒.๙๕</b>  | <b>๑.๙๗</b> | <b>๐.๑๕๔</b> | <b>พึงพอใจ</b> |
| <b>๔. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ</b>  |                 |              |             |              |                |
| ๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ  | ๙๙.๐๐<br>(๓๙๖)  | ๑.๐๐<br>(๔)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๐๐        | พึงพอใจ        |
| ๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ   | ๙๙.๐๐<br>(๓๙๖)  | ๑.๐๐<br>(๔)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๐๐        | พึงพอใจ        |
| ๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม   | ๙๘.๗๕<br>(๓๙๕)  | ๑.๒๕<br>(๕)  | ๑.๙๙        | ๐.๑๑๑        | พึงพอใจ        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>๙๘.๙๒</b>    | <b>๑.๐๘</b>  | <b>๑.๙๙</b> | <b>๐.๑๐๔</b> | <b>พึงพอใจ</b> |
| <b>รวมเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน</b>  | <b>๙๘.๑๐</b>    | <b>๑.๙๐</b>  | <b>๑.๙๙</b> | <b>๐.๑๓๐</b> | <b>พึงพอใจ</b> |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (๑) ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒ (๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ (๓) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๙ และ (๔) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

**๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๙ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ รองลงมา คือความสะดวกที่รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้เท่ากัน คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) และการบริการแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐

**๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

**๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕ รองลงมาคือ คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอบริการ ห้องสุขา คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๕

**๔. คุณภาพการให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ และความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และรองลง คือผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕

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

| ระดับคะแนน | จำนวน      | คิดเป็นร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ๑ - ๒      | ๐          | ๐.๐๐          |
| ๓          | ๑          | ๐.๒๕          |
| ๔          | ๑          | ๐.๒๕          |
| ๕          | ๓          | ๐.๗๕          |
| ๖          | ๖          | ๑.๕๐          |
| ๗          | ๑๒         | ๓.๐๐          |
| ๘          | ๑๘         | ๔.๕๐          |
| ๙          | ๓๔         | ๘.๕๐          |
| ๑๐         | ๓๒๕        | ๘๑.๒๕         |
| รวม        | <u>๔๐๐</u> | <u>๑๐๐.๐๐</u> |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๖๑ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน) พบว่าประชาชนให้ระดับคะแนน ๑๐ คะแนนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ รองลงมา ระดับคะแนน ๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ ระดับคะแนน ๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ ระดับคะแนน ๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ระดับคะแนน ๖ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ ระดับคะแนน ๕ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ระดับคะแนน ๔ และ ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕

#### ๒.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการของเมืองพัทยา

ตารางที่ ๔ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

| ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ  | ความถี่ |
|---|---------|
| ๑. ชมเชย โดยรวมได้รับบริการดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี สะดวกรวดเร็วขึ้น                  | ๓       |
| ๒. ที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ หาดที่จอดรถยาก                            | ๖       |
| ๓. สถานที่แออัด คับแคบ และในช่วงที่มีประชาชนมาใช้บริการหนาแน่น มีเก้าอี้ไม่เพียงพอ      | ๒       |
| ๔. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร   | ๑       |
| ๕. เจ้าหน้าที่ทะเบียนพาณิชย์มีน้อยเกินไป ต้องใช้เวลาในการตรวจเอกสารก่อให้เกิดความล่าช้า | ๑       |
| ๖. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนต่างให้มีความชัดเจน และมีแบบแผนตายตัว              | ๑       |
| ๗. ช่วงที่คนเยอะ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความหงุดหงิด ชักสีหน้า                 | ๑       |
| ๘. พนักงานควรยิ้มแย้ม และให้บริการให้จบครบถ้วนในทางเดียว                                | ๑       |
| ๘. อยากให้ตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนตรงกัน  | ๑       |
| ๙. ยอดชำระเงินเพิ่มขึ้น และมีการสอบถามหาใบเสร็จเก่าทุกครั้ง ควรมีข้อมูลเดิม             | ๑       |

## ส่วนที่ ๓

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### ๓.๑ สรุปผล

##### สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ โดยมีรายได้อยู่ในช่วง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็น บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ เรื่องที่มาขอรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมากที่สุด คือ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๖ รองลงมาคือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๙ ค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๘ และทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๗ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ โดยสามารถสรุปความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ของสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ แต่ละด้านได้ดังนี้

##### ตารางที่ ๕ แสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน

| ประเด็นคำถาม                             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ร้อยละ       | ความหมาย       |
|--|-------------------------|--------------|----------------|
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ    | ๑.๙๙                    | ๙๘.๑๙        | พึงพอใจ        |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | ๑.๙๙                    | ๙๘.๒๕        | พึงพอใจ        |
| ๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก       | ๑.๙๗                    | ๙๗.๐๕        | พึงพอใจ        |
| ๔.คุณภาพการให้บริการ                     | ๑.๙๙                    | ๙๘.๙๒        | พึงพอใจ        |
| <b>รวมทุกด้าน</b>                        | <b>๑.๙๘</b>             | <b>๙๘.๑๐</b> | <b>พึงพอใจ</b> |

โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ และคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๙ ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕

โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวม จากการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ที่ ๙.๖๑ คะแนน (จากคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน)

จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม สำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านมาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ ซึ่งเท่ากับผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ

ข้าราชการและค่าธรรมเนียมสำนักคลัง เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยจากการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ในปี พ.ศ.๒๕๖๖ และปี พ.ศ.๒๕๖๗ ที่ผ่านมาพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ยังคงเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดใน ๔ ด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกันทั้ง ๒ ปี

### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมืองพัทยาควรมีการวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงศักยภาพในด้านการอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชนทั่วไป ที่ยังคงเป็นปัญหาที่มีมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ของความไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ที่ต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนการดูแลควบคุมให้มีการอำนวยความสะดวก สอดส่องดูแลความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกด้านการจราจรขั้วรถขึ้นลง ภายในอาคารจอดรถ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและก่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งเห็นควรปรับปรุงเพิ่มเติม ป้ายบอกทางจากอาคารที่จอดรถมายังหน่วยงานบริการอย่างทั่วถึง และเห็นได้ชัดเจน ตลอดจนป้ายบอกทางจากอาคารไปยังอาคารจอดรถ ป้ายบอกทางในอาคาร ป้ายบอกชั้นอาคารของหน่วยงาน ภายในลิฟท์ หรือด้านหน้าลิฟท์ ในลิฟท์อาคารและลิฟท์อาคารจอดรถ เพื่อเป็นการลดความสับสนของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงานบริการต่างๆ ของเมืองพัทยา

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ควรเพิ่มคำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ชี้แจงขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน และอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวตลอดจนเพิ่มความรวดเร็วในการรับบริการ

- **ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ** ควรเพิ่มมาตรการตรวจสอบและควบคุม การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และอาจจัดเจ้าหน้าที่ คอยให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกหากเกิดปัญหา หรือข้อซักถามในการรับบริการ เพื่อลดขั้นตอนหรือระยะเวลา และก่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีการเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อเพิ่มมาตรการทำความสะอาดห้องน้ำ ในช่วงที่ประชาชนมาใช้บริการอย่างหนาแน่น เพื่อเพิ่มความสะดวก สะดวกปลอดภัย และมีความพร้อมต่อประชาชนผู้มารับบริการบริการอย่างสูงสุด

- **ด้านคุณภาพการให้บริการ** อาจเพิ่มศักยภาพการให้บริการ โดยอาจนำเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ อาทิเช่น การจองคิวออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อหน่วยงานให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น อันเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตลอดจนลดขั้นตอน การเตรียมเอกสาร หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ด้านภาษี ให้ประชาชนได้รับรู้

ภาคผนวก







