

# ผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล  
โทรศัพท์ 0 7351 7964

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความพึงใจที่มีต่อการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std.Deviation)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ในการแปลผลของเบส (Best.1970:190) โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ  
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวม

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 49		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.45	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.60	0.39	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.54	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b>	<b>0.39</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและ  
ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมาคือด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.31$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม  
บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 49		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.40	0.64	มาก
2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	4.44	0.57	มาก
3.การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	4.55	0.57	มากที่สุด
4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.44	0.70	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการการให้บริการจัดเก็บภาษีและ  
ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.46$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ3.การบริการด้วยความรวดเร็ว  
กระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมาคือ ข้อ2.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมี

ความเสมอภาคกัน) ( $\bar{X} = 4.44$ ) ข้อ4.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.44$ ) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ1.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 49		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.59	0.49	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.61	0.57	มากที่สุด
8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.46	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.60	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ5.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือข้อ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.61$ ) ข้อ6.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.59$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ( $\bar{X} = 4.46$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด	n = 49		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
9.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.32	0.68	มาก
10.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.30	0.61	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.31	0.54	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 9. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาคือ ) ข้อ 10. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\bar{X} = 4.30$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการประเมิน

การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามรายการประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

ผลการประเมินโครงการฯ โดยรวม ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20

ข้อเสนอแนะ :

-ไม่มี-

.....

นางสุทิมาศ จิตต์มัน  
หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล  
ผู้วิเคราะห์ข้อมูล