

รายงานผลสรุปแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน  
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๑

จากการรวบรวมแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน กองคลัง อบจ.ภูเก็ต มีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการเพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการจ่ายเงินของกองคลังให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการกรอกแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๑๕๐ คน สรุปผลได้ ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๗๑	๔๗.๓๓
๒) หญิง	๗๙	๕๒.๖๗
๒. อายุ		
๑) ๒๐-๓๐ ปี	๑๗	๑๑.๓๔
๒) ๓๑ - ๔๐ ปี	๖๕	๔๓.๓๓
๓) ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๔	๒๙.๓๓
๔) มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๒๔	๑๖.๐๐
๓. หน่วยงานผู้รับบริการ		
๑) ร้านค้า/ห้างหุ้นส่วนสามัญ	๒๕	๑๖.๖๗
๒) บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด	๖๔	๔๒.๖๗
๓) หน่วยงานราชการ	๓๕	๒๓.๓๓
๔) อื่นๆ เช่น บุคคล	๒๖	๑๗.๓๓
๔. สถานะผู้รับบริการ		
๑) เจ้าของกิจการ	๔๕	๓๐.๐๐
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๗๐	๔๖.๖๗
๓) ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	๓๕	๒๓.๓๓
๔) อื่นๆ เช่น บุคคลธรรมดา		-
๕. ความถี่ในการรับเงิน		
๑) ครั้งแรก	๑๕	๑๐.๐๐
๒) เป็นประจำทุกเดือน	๖๙	๔๖.๐๐
๓) ๒-๓ เดือน/ครั้ง	๒๙	๑๙.๓๓
๔) นาน ๆ ครั้ง	๓๗	๒๔.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>



จากตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๗ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๓ อายุผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๔ หน่วยงานผู้รับบริการ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ และร้านค้า/ห้างหุ้นส่วนสามัญ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ สถานะผู้รับบริการ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ความถี่ในการรับเงิน เป็นประจำทุกเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ครั้งแรก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

## ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์

ตารางแสดงจำนวนร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินต่อผลสัมฤทธิ์

หัวข้อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การแปลความหมาย
	ดีมาก ๕	ดี ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ปรับปรุง ๑			
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	๙๒.๐๐	๕๕.๐๐	๒.๐๐	-	๑.๐๐	๔.๕๘	๐.๕๙	ดีมาก
๒. ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่	๙๘.๐๐	๕๑.๐๐	-	-	๑.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๖	ดีมาก
๓. ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๖.๐๐	๔๔.๐๐	-	-	-	๔.๗๑	๐.๔๖	ดีมาก
๔. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๙๘.๐๐	๕๒.๐๐	-	-	-	๔.๖๕	๐.๔๘	ดีมาก
๕. ให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๙๐.๐๐	๕๙.๐๐	๑.๐๐	-	-	๔.๕๙	๐.๕๑	ดีมาก
๖. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙๘.๐๐	๕๒.๐๐	-	-	-	๔.๖๕	๐.๔๘	ดีมาก
๗. ให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๙๕.๐๐	๕๕.๐๐	-	-	-	๔.๖๓	๐.๔๘	ดีมาก
๘. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๙.๐๐	๗๐.๐๐	๑.๐๐	-	-	๔.๕๒	๐.๕๑	ดีมาก
๙. สถานที่บริการเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ	๔๘.๐๐	๗๑.๐๐	๓๐.๐๐	-	๑.๐๐	๔.๑๐	๐.๗๖	ดี
๑๐. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	๓๙.๐๐	๗๗.๐๐	๒๘.๐๐	๕.๐๐	๑.๐๐	๓.๙๙	๐.๘๐	ดี
๑๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	๗๘.๐๐	๗๒.๐๐	-	-	-	๔.๕๒	๐.๕๐	ดีมาก

สรุปผลตามแบบประเมินปรากฏว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ดีมาก

(ค่า  $\bar{X}$  = ๔.๕๑ ค่า S.D. = ๐.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐)



จากตารางแสดงจำนวนร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินต่อผลสัมฤทธิ์ และการบรรลุวัตถุประสงค์ต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน ในเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๓ ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๓ ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๗ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๓ ให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๓ ให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๗ สถานที่บริการเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๓ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์ต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐) และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

สถานที่ให้บริการคับแคบ

สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

