

รายงานผลสรุปแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน
กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑

จากการรวบรวมแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน กองคลัง อบจ.ภูเก็ต มีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการจ่ายเงินของกองคลังให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการกรอกแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๖๐๐ คน สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๓๑๖	๕๒.๗๐
๒) หญิง	๒๘๔	๔๗.๓๐
๒. อายุ		
๑) ๒๐-๓๐ ปี	๖๘	๑๑.๔๐
๒) ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖๓	๔๓.๘๐
๓) ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖๒	๒๗.๐๐
๔) มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๐๗	๑๗.๘๐
๓. หน่วยงานผู้รับบริการ		
๑) ร้านค้า/ห้างหุ้นส่วนสามัญ	๑๓๔	๒๒.๓๐
๒) บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด	๒๒๙	๓๘.๒๐
๓) หน่วยงานราชการ	๑๒๙	๒๑.๕๐
๔) อื่นๆ เช่น บุคคล	๑๐๘	๑๘.๐๐
๔. สถานะผู้รับบริการ		
๑) เจ้าของกิจการ	๑๙๒	๓๒.๐๐
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๗๒	๔๕.๓๐
๓) ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	๑๓๖	๒๒.๗๐
๔) อื่นๆ เช่น บุคคลธรรมดา		-
๕. ความถี่ในการรับเงิน		
๑) ครั้งแรก	๗๐	๑๑.๗๐
๒) เป็นประจำทุกเดือน	๒๓๗	๓๙.๕๐
๓) ๒-๓ เดือน/ครั้ง	๑๓๔	๒๒.๓๐
๔) นาน ๆ ครั้ง	๑๕๙	๒๖.๕๐
รวม	๖๐๐	๑๐๐

จากตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด จำนวน ๖๐๐ คน จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปพบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ อายุผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ หน่วยงานผู้รับบริการ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐ และอื่นๆ เช่น บุคคล น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ สถานะผู้รับบริการ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๐ ความถี่ในการรับเงินเป็นประจำทุกเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ ครั้งแรก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์

ตารางแสดงจำนวนร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินต่อผลสัมฤทธิ์

หัวข้อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
	ดีมาก ๕	ดี ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ปรับปรุง ๑			
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	๓๘๕.๐๐	๒๐๙.๐๐	๓.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๓	ดีมาก
๒. ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่	๓๙๘.๐๐	๑๙๙.๐๐	๑.๐๐	๒.๐๐	-	๔.๖๕	๐.๕๒	ดีมาก
๓. ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐๗.๐๐	๑๙๓.๐๐	-	-	-	๔.๖๘	๐.๔๗	ดีมาก
๔. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๘๖.๐๐	๒๐๐.๐๐	๑๔.๐๐	-	-	๔.๖๒	๐.๕๓	ดีมาก
๕. ให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๓๗๔.๐๐	๒๒๒.๐๐	๔.๐๐	-	-	๔.๖๒	๐.๕๐	ดีมาก
๖. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๙๕.๐๐	๒๐๕.๐๐	-	-	-	๔.๖๖	๐.๔๘	ดีมาก
๗. ให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔๐๒.๐๐	๑๙๖.๐๐	๒.๐๐	-	-	๔.๖๗	๐.๔๘	ดีมาก
๘. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๒๕.๐๐	๒๖๔.๐๐	๑๑.๐๐	-	-	๔.๕๒	๐.๕๔	ดีมาก
๙. สถานที่บริการเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ	๒๑๙.๐๐	๒๘๗.๐๐	๘๘.๐๐	๒.๐๐	๕.๐๐	๔.๑๙	๐.๗๔	ดี
๑๐. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	๑๙๔.๐๐	๒๘๖.๐๐	๑๐๓.๐๐	๑๒.๐๐	๕.๐๐	๔.๐๙	๐.๘๐	ดี
๑๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	๓๓๑.๐๐	๒๖๖.๐๐	๓.๐๐	-	-	๔.๕๕	๐.๕๑	ดีมาก

สรุปผลตามแบบประเมินปรากฏว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ดีมาก

(ค่า \bar{X} = ๔.๕๓ ค่า S.D. = ๐.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

จากตารางแสดงจำนวนร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินต่อผลสัมฤทธิ์ และการบรรลุวัตถุประสงค์ต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน ในเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๐ ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๐ ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๔๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๐ ให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๐ ให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๔๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๐ สถานที่บริการเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดี จำนวน ๒๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดี จำนวน ๒๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๐ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากตอบ ดีมาก จำนวน ๓๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๐

สรุปผลความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์ต่อระบบการจ่ายเงินของฝ่ายการเงิน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐)

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- สถานที่ห้องจ่ายเช็คคับแคบ
- เก้าอี้สำหรับผู้รับบริการและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- สถานที่จอดรถน้อยเกินไป
- อากาศในห้องจ่ายเช็คถ่ายเทไม่สะดวก
- ให้บริการแนะนำข้อมูลได้ดีเยี่ยม

