สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักทรัพย์สินและรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2565

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินใน ครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการบริการของสำนักทรัพย์สินและรายได้ จำนวน 45 ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยข้อมูล ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักทรัพย์สินและรายได้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของหน่วยงาน

การประเมินความพึงพอใจการสำนักทรัพย์สินและรายได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการ ให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่ง การประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินใน ครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการบริการของสำนักทรัพย์สินและรายได้ จำนวน 45 คิดเป็นระดับความพึงพอใจ 4.90

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทรัพย์สินและรายได้ โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ =4.90) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มารยาทในการให้บริการ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ การเดินทางสะดวก และการให้บริการด้วยภาพรวม อยู่ที่ 5.00 รองลงมา ความชัดเจนถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ อยู่ที่ 4.60 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ อยู่ที่ 4.43

สำนักทรัพย์สินและรายได้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 45 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าเฉลี่ย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 **ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	(46.66)
หญิง	24	(53.33)
รวม	**45**	**(100.00)**
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	–	–
18 – 25 ปี	19	(42.22)
25 – 35 ปี	11	(24.44)
35 – 60 ปี	12	(26.66)
มากกว่า 60 ปี	3	(6.66)
รวม	**45**	**(100.00)**

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.รายละเอียดการให้บริการ	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.2 มารยาทในการให้บริการ	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.3 ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.4 ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.5 ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	4.60	.498	ดีมาก	2
1.6 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	4.43	.504	ดีมาก	3
1.7 สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.8 สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.9 การเดินทางสะดวก	5.00	0.000	ดีมาก	1
1.10 การให้บริการด้วยภาพรวม	5.00	0.000	ดีมาก	1
รวม	**4.90**	**.100**	**ดีมาก**	

จากตารางที่ 2 บุคลากรที่เข้ามาตอบแบบสอบถามจากจำนวนทั้งหมด 45 คน มีคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักทรัพย์สินและรายได้ โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ =4.90) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มารยาทในการให้บริการ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ การเดินทางสะดวก และการให้บริการด้วยภาพรวม อยู่ที่ 5.00 รองลงมา ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ อยู่ที่ 4.60 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ อยู่ที่ 4.43

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565) อยู่ในระดับ 4.90

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

7.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย