

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ จำนวน ๓๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๔๓.๓
หญิง	จำนวน ๑๗ คน	ร้อยละ ๕๖.๗
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๓๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๙ คน	ร้อยละ ๓๐.๐
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน	ร้อยละ ๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๔. อาชีพ

ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
เกษตรกร	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
อื่นๆ.....	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๕. งานที่ผ่านมาขอรับบริการ

ร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
ขอทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
ชำระภาษี	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๔๓.๓
ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
แจ้งประกอบกิจการ/ร้านค้า	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
ขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗

รวม จำนวน ๓๐ คน ร้อยละ ๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการปฏิบัติงาน							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗ (๒๓.๓)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๐	๐	๓.๘๓	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗ (๒๓.๓๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๐	๐	๓.๘๗	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓)	๑๑ (๓๖.๗)	๙ (๓๐.๐๐)	๐	๐	๔.๐๓	มาก
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๑ (๓๖.๗๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓)	๐	๐	๔.๐๓	มาก
๕. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๑ (๓๖.๗)	๙ (๓๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓๐)	๐	๐	๔.๐๓	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓๐)	๑๓ (๔๓.๓๐)	๗ (๒๓.๓๐)	๐	๐	๔.๑๐	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓๐)	๑๔ (๔๖.๗๐)	๕ (๑๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	๐	๔.๑๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๘ (๒๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	๐	๔.๐๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบปัญหา ข้อเสนอได้อย่างชัดเจน	๑๐ (๓๓.๓๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓๐)	๑ (๓.๓๐)	๐	๓.๙๘	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่	๑๐	๑๐	๑๐	๐	๐	๔.๐๐	มาก

เลือกปฏิบัติ	(๓๓.๓๐)	(๓๓.๓๐)	(๓๓.๓๐)				
ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๙ (๓๐.๐๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๐	๐	๔.๐๐	มาก
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘ (๒๖.๗๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓๐)	๐	๐	๓.๙๓	มาก
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	๗ (๒๓.๓๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๐	๐	๓.๘๗	มาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	๗ (๒๓.๓๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๐	๐	๓.๘๗	มาก
๕. ป้ายแสดงข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙ (๓๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๐	๐	๓.๙๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๙๗	มาก

จากตาราง ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะศาลพระ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๖ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ อยู่ในระดับ มาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ

- คะแนน ๔.๕๐ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**
- คะแนน ๓.๕๐ – ๔.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
- คะแนน ๒.๕๐ – ๓.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- คะแนน ๑.๕๐ – ๒.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อย**
- คะแนน ๑.๐๐ – ๑.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**