

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ จำนวน ๓๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐
หญิง	จำนวน ๑๘ คน	ร้อยละ ๖๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน ๘ คน	ร้อยละ ๒๖.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๘ คน	ร้อยละ ๒๖.๗
๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๘ คน	ร้อยละ ๒๖.๗
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
ปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๔. อาชีพ

ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
เกษตรกร	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๓๖.๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
อื่นๆ.....	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๕. งานที่ผ่านมาขอรับบริการ

ร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
ขอทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
ชำระภาษี	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๔๓.๓
ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
แจ้งประกอบกิจการ/ร้านค้า	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
ขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการปฏิบัติงาน								
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๒ (๔๐.๐)	๑๒ (๔๐.๐)	๖ (๒๐.๐)	๐	๐	๔.๒๐	.๗๖๑	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๑ (๓๖.๗)	๑๓ (๔๓.๓)	๖ (๒๐.๐)	๐	๐	๔.๑๖	.๗๔๖	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๑ (๓๖.๗)	๑๕ (๕๐.๐)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๒๓	.๖๗๘	มาก
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๒ (๔๐.๐)	๑๔ (๔๖.๗)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๒๖	.๖๙๑	มาก
๕. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๓ (๔๓.๓)	๑๓ (๔๓.๓)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๓๐	.๗๐๒	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ								
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓)	๑๖ (๕๓.๓)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๒๐	.๖๖๔	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑ (๓๖.๗)	๑๕ (๕๐.๐)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๒๓	.๖๗๘	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓)	๑๖ (๕๓.๓)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๒๐	.๖๖๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบปัญหา ข้อเสนอแนะได้อย่างชัดเจน	๙ (๓๐.๐)	๑๖ (๕๓.๓)	๕ (๑๖.๗)	๐	๐	๔.๑๓	.๖๘๑	มาก

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙ (๓๐.๐)	๑๖ (๕๓.๓)	๕ (๑๖.๗)	๐	๐	๔.๑๓	.๖๘๑	มาก
ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ								
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๙ (๓๐.๐)	๑๓ (๔๓.๓)	๘ (๒๖.๗)	๐	๐	๔.๐๓	.๗๖๔	มาก
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙ (๓๐.๐)	๑๓ (๔๓.๓)	๘ (๒๖.๗)	๐	๐	๔.๐๓	.๗๖๔	มาก
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	๘ (๒๖.๗)	๑๓ (๔๓.๓)	๙ (๓๐.๐)	๐	๐	๓.๙๖	.๗๖๔	มาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	๗ (๒๓.๓)	๑๔ (๔๖.๗)	๙ (๓๐.๐)	๐	๐	๓.๙๓	.๗๓๙	มาก
๕. ป้ายแสดงข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗ (๒๓.๓)	๑๔ (๔๖.๗)	๙ (๓๐.๐)	๐	๐	๓.๙๓	.๗๓๙	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๑๒		มาก

จากตาราง ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะศาลพระ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ 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**