

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

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 ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
๒๑ – ๓๐ ปี	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๓๖.๗
๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
๕๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๓๖.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๔๓.๓
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
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 ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
เกษตรกร	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๔๓.๓
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
อื่นๆ.....	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๕. งานที่ท่านมาขอรับบริการ

ร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
ขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
ชำระภาษี	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
ติดต่อขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
แจ้งประกอบกิจการ/ร้านค้า	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
ขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการปฏิบัติงาน							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓ (๑๐.๐)	๒๖ (๘๖.๗)	๐ (๐.๐)	๑ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๔.๐๓	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕ (๑๖.๗)	๒๕ (๘๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๑๗	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙ (๓๐.๐)	๒๐ (๖๖.๗)	๑ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๒๗	มาก
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๑ (๓๖.๗)	๑๘ (๖๐.๐)	๑ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๓๓	มาก
๕. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๑๑ (๓๖.๗)	๙ (๓๐.๐)	๑๐ (๓๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๓๓	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓ (๑๐.๐)	๒๕ (๘๓.๓)	๒ (๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๓	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒ (๖.๗)	๒๘ (๙๓.๓)	๕ (๑๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๗	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๓ (๓.๓)	๒๘ (๙๓.๓)	๑ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบปัญหา ข้อเสนอแนะได้อย่างชัดเจน	๗ (๒๓.๓)	๒๐ (๖๖.๗)	๓ (๑๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๑๓	มาก

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๒ (๖.๗)	๒๗ (๙๐.๐)	๑ (๓.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๓	มาก
ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๒ (๖.๗)	๒๘ (๙๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๗	มาก
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑ (๓.๓๐)	๒๘ (๙๓.๓)	๑๐ (๓๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๐	มาก
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	๓ (๑๐.๐)	๒๔ (๘๐.๐)	๓ (๑๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๐๐	มาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	๐ (๐.๐)	๒๙ (๙๖.๗)	๑ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๓.๙๗	มาก
๕. ป้ายแสดงข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐)	๒๘ (๙๓.๓)	๒ (๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๓.๙๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๐๙	มาก

จากตาราง ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะศาลพระ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ 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**