

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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 ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน ๙ คน	ร้อยละ ๓๐.๐
๕๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
ปริญญาตรี	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๔. อาชีพ

ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
เกษตรกร	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๔๓.๓
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๘ คน	ร้อยละ ๒๖.๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
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	๑ คน	ร้อยละ	๓.๒
ขอทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๔ คน	ร้อยละ	๑๒.๙
ชำระภาษี	จำนวน	๙ คน	ร้อยละ	๒๙.๐
ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๓ คน	ร้อยละ	๙.๗
แจ้งประกอบกิจการ/ร้านค้า	จำนวน	๒ คน	ร้อยละ	๖.๕
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน	จำนวน	๘ คน	ร้อยละ	๒๕.๘
ขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดู	จำนวน	๓ คน	ร้อยละ	๙.๗
เด็กแรกเกิด				
อื่นๆ	จำนวน	๑ คน	ร้อยละ	๓.๒
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	๕ (๑๖.๗)	๑๐ (๓๓.๓)	๗ (๒๓.๓)	๗ (๒๓.๓)	๑ (๓.๓)	๓.๓๗	๑.๑๒๙	ปานกลาง
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๐	๐	๑๐ (๓๓.๓)	๑๗ (๕๖.๗)	๓ (๑๐.๐)	๓.๗๗	.๖๒๖	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๐	๐	๓ (๑๐.๐)	๑๓ (๔๓.๓)	๑๔ (๔๖.๗)	๔.๓๗	.๖๖๘	มาก
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๐	๐	๕ (๑๖.๗)	๑๗ (๕๖.๗)	๘ (๒๖.๗)	๔.๑๐	.๖๖๑	มาก
๕. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๐	๐	๓ (๑๐.๐)	๑๗ (๕๖.๗)	๑๐ (๓๓.๓)	๔.๒๓	.๖๒๖	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ								
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒ (๖.๗)	๒๑ (๗๐.๐)	๗ (๒๓.๓)	๔.๑๗	.๕๓๐	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๐	๐	๒ (๖.๗)	๒๒ (๗๓.๓)	๖ (๒๐.๐)	๔.๑๓	.๕๐๗	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๐	๐	๓ (๑๐.๐)	๒๐ (๖๖.๗)	๗ (๒๓.๓)	๔.๑๓	.๕๗๑	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบปัญหา ข้อเสนอได้อย่างชัดเจน			๒ (๖.๗)	๑๘ (๖๐.๐)	๑๐ (๓๓.๓)	๔.๒๗	.๕๘๓	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ			๒ (๖.๗)	๑๘ (๖๐.๐)	๑๐ (๓๓.๓)	๔.๒๗	.๕๘๓	มาก

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ								
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๐	๐	๗ (๒๓.๓)	๑๗ (๕๖.๗)	๖ (๒๐.๐)	๓.๙๗	.๖๖๘	มาก
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๐	๐	๑๐ (๓๓.๓)	๑๗ (๕๖.๗)	๓ (๑๐.๐)	๓.๗๗	.๖๒๖	มาก
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย		๓ (๑๐.๐)	๗ (๒๓.๓)	๑๘ (๖๐.๐)	๒ (๖.๗)	๓.๖๓	.๗๖๔	มาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ		๓ (๑๐.๐)	๖ (๒๐.๐)	๑๗ (๕๖.๗)	๔ (๑๓.๓)	๓.๗๓	.๘๒๗	มาก
๕. ป้ายแสดงข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		๓ (๑๐.๐)	๗ (๒๓.๓)	๑๗ (๕๖.๗)	๓ (๑๐.๐)	๓.๖๗	.๘๐๒	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๓.๙๗		มาก

จากตาราง ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะศาลพระ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔ 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