

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศาลพระ จำนวน ๓๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๓๓.๓
หญิง	จำนวน ๒๐ คน	ร้อยละ ๖๖.๗
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๓.๓
๒๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๔๐.๐
๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๓๓.๓
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๓.๓
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๓๖.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๖.๗
ปริญญาตรี	จำนวน ๔ คน	ร้อยละ ๑๓.๓
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 ๙ คน	ร้อยละ ๓๐.๐
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๓๓.๓
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
อื่นๆ.....	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
รวม	จำนวน ๓๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐.๐

๕. งานที่ท่านมาขอรับบริการ

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๒๐.๐
การขอมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๒.๙
การชำระภาษีต่าง ๆ	จำนวน ๑๓ คน	ร้อยละ ๓๗.๑
การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	จำนวน ๖ คน	ร้อยละ ๑๗.๑
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๖.๗
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑ คน	ร้อยละ ๒.๙
การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน	จำนวน ๒ คน	ร้อยละ ๕.๗
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอน อื่นๆ	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๘.๖
	จำนวน ๐ คน	ร้อยละ ๐.๐
รวม	จำนวน ๓๕ 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)	๑๗ (๕๖.๗)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๓๗	.๕๕๖	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๒ (๔๐.๐)	๑๖ (๕๓.๓)	๒ (๖.๗)	๐	๐	๔.๓๓	.๖๐๖	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๒ (๔๐.๐)	๑๗ (๕๖.๗)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๓๗	.๕๕๖	มาก
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๔ (๔๖.๗)	๑๔ (๔๖.๗)	๒ (๖.๗)	๐	๐	๔.๔๐	.๖๒๑	มาก
๕. ขั้นตอนและวิธีการให้บริการมีการเรียงลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓ (๑๐.๐)	๑๗ (๕๖.๗)	๑๐ (๓๓.๓)	๐	๐	๔.๒๓	.๖๒๖	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ								
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๐ (๖๖.๗)	๙ (๓๐.๐)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๖๓	.๕๕๖	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๙ (๖๓.๓)	๑๐ (๓๓.๓)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๖๐	.๕๖๓	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๙ (๖๓.๓)	๑๐ (๓๓.๓)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๖๐	.๕๖๓	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบปัญหา ข้อเสนอได้อย่างชัดเจน	๒๐ (๖๖.๗)	๙ (๓๐.๐)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๖๓	.๕๕๖	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐ (๖๖.๗)	๙ (๓๐.๐)	๑ (๓.๓)	๐	๐	๔.๖๓	.๕๕๖	มากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ								
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๑๔ (๔๖.๗)	๑๓ (๔๓.๓)	๓ (๑๐.๐)	๐	๐	๔.๓๗	.๖๖๘	มาก
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐ (๓๓.๓)	๑๔ (๔๖.๗)	๖ (๒๐.๐)	๐	๐	๔.๑๓	.๗๓๐	มาก
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	๙ (๓๐.๐)	๑๖ (๕๓.๓)	๕ (๑๖.๗)	๐	๐	๔.๑๓	.๖๘๑	มาก
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	๙ (๓๐.๐)	๑๗ (๕๖.๗)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๑๗	.๖๔๗	มาก
๕. ป้ายแสดงข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙ (๓๐.๐)	๑๗ (๕๖.๗)	๔ (๑๓.๓)	๐	๐	๔.๑๗	.๖๔๗	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๔๐	.๔๙๙	มาก

จากตาราง ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะศาลพระ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ 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