

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ประจำเดือน เมษายน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | |
|---------------------------------|--|
| ๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๒๒ คน | ๒. หญิง จำนวน ๑๓ คน |
| ๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๐ คน | อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๑ คน |
| อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖ คน | อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๘ คน |
| อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๐ คน | อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๙ คน |
| ไม่ระบุอายุ จำนวน ๐ คน | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | |
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๐ คน | ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๑๗ คน |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๗ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๔ คน |
| ๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๐ คน | ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๗ คน |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๑ คน |
| ๔.อาชีพ...๘ คน...เกษตรกร | ๑๐...คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...๐ คน..รับราชการ |
| ...๙ คน.....ลูกจ้าง | ๐ คน..นักเรียน/นักศึกษา ๗ คน..อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย |
| | - พนักงานบริษัท - ประมง - ผข.ผญบ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- | | |
|--------------------------------|---|
| ๐ คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๐ คน การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ๐ คน การขอขอมัติวัสดุ/อุปกรณ์ | ๐ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ๑ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๓ คน การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ) |
| ๑๕ คน การชำระภาษี ต่างๆ | ๑ คน การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ๑ คน การขอรับเบี่ยยังชีพต่างๆ | ๑๕ คน อื่น ๆ - สำรองที่ดิน - รับเงินรางวัลประกวดร้องเพลง |
| | - ต่อบัตร อปพร. - ปิดประกาศที่ดิน |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | ๓๑ คน | ๔ คน | - | - | - |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๓๐ คน | ๕ คน | - | - | - |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง | ๓๑ คน | ๔ คน | - | - | - |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๒๙ คน | ๖ คน | - | - | - |
| ๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๓๐ คน | ๕ คน | - | - | - |
| ๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๓๐ คน | ๕ คน | - | - | - |
| ๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๒๙ คน | ๖ คน | - | - | - |

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชน.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชน.....
.....
.....
.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ทับสะแก

| ลำดับ | รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | n | ค่าเฉลี่ย | S.D. | เกณฑ์ประเมิน |
|-------|--|------------------|----|---|---|---|-----|-----------|-------|--------------|
| | | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | | | |
| ๑ | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่ทักทายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | ๓๑ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๘ | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๓๐ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๖ | ๐.๓๕๐ | มากที่สุด |
| ๓ | เจ้าหน้าที่ทั้งห้าแนะนำตอบคำชี้แจงชัดเจน ถูกต้อง | ๓๑ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๘ | ๐.๓๑๘ | มากที่สุด |
| ๔ | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๒๙ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๓ | ๐.๓๓๗ | มากที่สุด |
| ๕ | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๓๐ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๖ | ๐.๓๕๐ | มากที่สุด |
| ๖ | มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๓๐ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๖ | ๐.๓๕๐ | มากที่สุด |
| ๗ | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๒๙ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๓๕ | ๔.๘๓ | ๐.๓๓๗ | มากที่สุด |
| | รวม | ๒๑๐ | ๓๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๒๔๕ | ๔.๘๖ | ๐.๓๕๐ | มากที่สุด |

สรุปได้ว่าการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = 4.86 = มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

$$\text{สูตร ค่าเฉลี่ย} = ((5 \cdot D4) + (4 \cdot E4) + (3 \cdot F4) + (2 \cdot G4) + (1 \cdot H4)) / I4$$

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{((25 \cdot D4) + (16 \cdot E4) + (9 \cdot F4) + (4 \cdot G4) + (1 \cdot H4)) / I4 - (J4^2)}$$

สูตรเกณฑ์การประเมิน = IF(J4 >= 4.51, "มากที่สุด", IF(J4 >= 3.51, "มาก", IF(J4 >= 2.51, "ปานกลาง", IF(J4 >= 1.51, "น้อย", IF(J4 >= 1, "น้อยที่สุด")))))