

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ประจำเดือน กรกฎาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๑ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| ๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๐ คน | ๒. หญิง จำนวน ๒๑ คน | |
| ๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๐ คน | อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๑ คน | อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๓ คน |
| อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๕ คน | อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๕ คน | อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๗ คน |
| ไม่ระบุอายุ จำนวน ๐ คน | | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๐ คน | ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๑๓ คน | |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๕ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๕ คน | |
| ๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๔ คน | ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๔ คน | |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๐ คน | |
| ๔.อาชีพ ๖.คน เกษตรกร | ๖.คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๑.คน รับราชการ |
| ๗.คน ลูกจ้าง | ๑.คน นักเรียน/นักศึกษา | ๑๒.คน อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย |
| | | - พนักงานบริษัท - ประมง - ผช.ผญบ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ○ คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ○ คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ○ คนการขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ | ๑ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ○ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๖ คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ) |
| ๔ คนการชำระภาษี ต่างๆ | ○ คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ๔ คนการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ | ๑๖ คนอื่น ๆ - สำรวจที่ดิน - รับเงินรางวัลประกวดร้องเพลง |
| | - ต่อบัตร อปพร. - ปิดประกาศที่ดิน |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๙ คน	๒ คน	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๙ คน	๒ คน	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๘ คน	๓ คน	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๗ คน	๔ คน	-	-	-
๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗ คน	๔ คน	-	-	-
๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๗ คน	๔ คน	-	-	-
๗. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๖ คน	๕ คน	-	-	-

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชน.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชน.....

.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ทับสะแก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดสุภาพ อธิบายดี แต่ทงกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย	๒๙	๒	๐	๐	๐	๓๑	๔.๙๔	๐.๒๔๖	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๙	๒	๐	๐	๐	๓๑	๔.๙๔	๐.๒๔๖	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๘	๓	๐	๐	๐	๓๑	๔.๙๐	๐.๒๔๖	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๗	๔	๐	๐	๐	๓๑	๔.๘๗	๐.๓๓๕	มากที่สุด
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗	๔	๐	๐	๐	๓๑	๔.๘๗	๐.๓๓๕	มากที่สุด
๖	มีสิ่งสำคัญขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๒๗	๔	๐	๐	๐	๓๑	๔.๘๗	๐.๓๓๕	มากที่สุด
	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๖	๕	๐	๐	๐	๓๑	๔.๘๔	๐.๓๖๘	มากที่สุด
	รวม	๑๙๓	๒๔	๐	๐	๐	๒๑๗	๔.๘๙	๐.๓๑๕	มากที่สุด

ผลประเมินเป็นร้อยละ ได้ = 97.8 %

สรุปได้ว่าจากการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = 4.89 มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

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

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

$$\text{สูตรเกณฑ์การประเมิน} = \text{IF}(J4 >= 4.51, \text{"มากที่สุด"}, \text{IF}(J4 >= 3.51, \text{"มาก"}, \text{IF}(J4 >= 2.51, \text{"ปานกลาง"}, \text{IF}(J4 >= 1.51, \text{"น้อย"}, \text{IF}(J4 >= 1, \text{"น้อยที่สุด"}))))))$$

$$\text{เกณฑ์ผลประเมินร้อยละ} = \frac{(100 \cdot D4) + (80 \cdot E4) + (60 \cdot F4) + (40 \cdot G4) + (20 \cdot H4)}{I4}$$