

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ประจำเดือน สิงหาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๘ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๔ คน ๒. หญิง จำนวน ๒๔ คน
- ๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๐ คน อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๗ คน อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗ คน  
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๗ คน อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๖ คน  
ไม่ระบุอายุ จำนวน ๓ คน
- ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
  - ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๐ คน ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๑๕ คน
  - ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๖ คน
  - ๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓ คน ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๙ คน
  - ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๓ คน
- ๔.อาชีพ
  - ๕ คน เกษตรกร ๑๔ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๑ คน รับราชการ
  - ๑๑ คน ลูกจ้าง ๑ คน นักเรียน/นักศึกษา ๗ คน อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย
  - พนักงานบริษัท - ประมง - ผช.ผญ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- ๒ คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๐ คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๐ คนการขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ ๐ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๒ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๑ คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ)
- ๒ คนการชำระภาษี ต่างๆ ๒ คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๒ คนการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๒๗ คนอื่น ๆ - สำรองที่ดิน - รับเงินรางวัลประกวดร้องเพลง
- ต่อบัตร อปพร. - ปิดประกาศที่ดิน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๕ คน	๑๓ คน	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๖ คน	๑๑ คน	๑ คน	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ได้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๕ คน	๑๓ คน	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๔ คน	๑๓ คน	๑ คน	-	-
๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๔ คน	๑๔ คน	-	-	-
๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔ คน	๑๔ คน	-	-	-
๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๒ คน	๑๕ คน	๑ คน	-	-

ตอนที่ ๔ ความต้องการของประชาชน.....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของประชาชน.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ตำบลเก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ้อยอภัยดี แสดงอาการสุภาพทราวงตัวเรียบร้อย	๒๔	๑๓	๐	๐	๐	๓๘	๔.๖๖	๐.๔๗๔	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๖	๑๑	๑	๐	๐	๓๘	๔.๖๖	๐.๕๒๗	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๔	๑๓	๐	๐	๐	๓๘	๔.๖๖	๐.๔๗๔	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๔	๑๓	๑	๐	๐	๓๘	๔.๖๑	๐.๕๔๐	มากที่สุด
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๔	๑๔	๐	๐	๐	๓๘	๔.๖๓	๐.๔๘๒	มากที่สุด
๖	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔	๑๔	๐	๐	๐	๓๘	๔.๖๓	๐.๔๘๒	มากที่สุด
	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๒	๑๕	๑	๐	๐	๓๘	๔.๕๕	๐.๕๔๘	มากที่สุด
	รวม	๑๗๐	๙๓	๓	๐	๐	๒๖๖	๔.๖๓	๐.๕๐๖	มากที่สุด

ผลประเมินเป็นร้อยละ ได้ = 92.6 %

สรุปได้ว่าจากการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = 4.63 มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

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

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

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

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