

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก**

ประจำเดือน กันยายน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๘ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------------------|
| ๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๒ คน | ๒. หญิง จำนวน ๑๖ คน | |
| ๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๐ คน | อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๔ คน | อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑ คน |
| อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๓ คน | อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘ คน | อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒ คน |
| ไม่ระบุอายุ จำนวน ๐ คน | | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๐ คน | ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๗ คน | |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๓ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๔ คน | |
| ๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑ คน | ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๒ คน | |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๑ คน | |
| ๔.อาชีพ ๔ คน...เกษตรกร ๓ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๐ คน..รับราชการ | | |
| ๕ คน.....ลูกจ้าง ๑ คน..นักเรียน/นักศึกษา ๕ คน..อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย | | |
| | | - พนักงานบริษัท - ประมง - ผช.ผญบ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- | | |
|--------------------------------|--|
| ๐ คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๐ คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ๐ คนการขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ | ๐ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ๐ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๐ คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ) |
| ๐ คน การชำระภาษี ต่างๆ | ๐ คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ๐ คน การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ | ๑๘ คนอื่น ๆ - สำรวจที่ดิน - รับเงินรางวัลประกวดร้องเพลง |
| | - ต่อบัตร อปพร. - ปิดประกาศที่ดิน |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐ คน	๗ คน	๑ คน	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๐ คน	๗ คน	๑ คน	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๑ คน	๗ คน	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒ คน	๓ คน	๓ คน	-	-
๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๑ คน	๖ คน	๑ คน	-	-
๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐ คน	๘ คน	-	-	-
๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๑ คน	๔ คน	๓ คน	-	-

ตอนที่ ๔ ความต้องการของประชาชน.....

.....

.....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของประชาชน.....

.....

.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ทับสะแก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชัด แดงกายสุภาพทราวงตัวเรียบร้อย	๑๐	๗	๑			๑๘	๔.๕๐	๐.๖๐๑	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๐	๗	๑			๑๘	๔.๕๐	๐.๖๐๑	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ได้คำแนะนำตอบคำซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๑	๗				๑๘	๔.๖๑	๐.๔๘๗	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒	๓	๓			๑๘	๔.๕๐	๐.๗๖๔	มาก
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๑	๖	๑			๑๘	๔.๕๖	๐.๕๙๘	มากที่สุด
๖	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐	๘				๑๘	๔.๕๖	๐.๔๘๗	มากที่สุด
๗	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๑	๔	๓			๑๘	๔.๔๔	๐.๗๖๒	มาก
	รวม	๗๕	๔๒	๙	๐	๐	๑๒๖	๔.๕๒	๐.๖๒๖	มากที่สุด

ผลประเมินเป็นร้อยละ ได้ = ๙๐ %

สรุปได้ว่าจากการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = ๔.๕ มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

$$\text{สูตร ค่าเฉลี่ย} = ((๕ * D) + (๔ * E) + (๓ * F) + (๒ * G) + (๑ * H)) / ๕$$

$$\text{สูตร S.D.} = \text{SQRT}(((๒๕ * D) + (๑๖ * E) + (๙ * F) + (๔ * G) + (๑ * H)) / (๕ - 1))$$

$$\text{สูตรเกณฑ์การประเมิน} = (F / ๕) > ๔.๕๑, \text{ "มากที่สุด"}, (F / ๕) > ๓.๕๑, \text{ "มาก"}, (F / ๕) > ๒.๕๑, \text{ "ปานกลาง"}, (F / ๕) > ๑.๕๑, \text{ "น้อย"}, (F / ๕) < ๑, \text{ "น้อยที่สุด"}))$$

$$\text{เกณฑ์ผลประเมินร้อยละ} = ((๑๐๐ * D) + (๘๐ * E) + (๖๐ * F) + (๔๐ * G) + (๒๐ * H)) / ๕$$