

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ประจำเดือน พฤศจิกายน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๓ คน ๒. หญิง จำนวน ๒๑ คน
๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๑ คน อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๖ คน อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖ คน
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๔ คน อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๙ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๕ คน
ไม่ระบุอายุ จำนวน ๑ คน
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๑ คน ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๑๕ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๔ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๓ คน
๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒ คน ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๔ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๕ คน
- ๔.อาชีพ ๒ คน...เกษตรกร ๒ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๐ คน..รับราชการ
๒๔ คน.....ลูกจ้าง ๑ คน..นักเรียน/นักศึกษา ๕ คน..อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย
- พนักงานบริษัท - ประมง - ผข.ผญ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- ๑ คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๐ คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๐ คนการขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ ๐ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๓ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๓ คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ)
- ๐ คน การชำระภาษี ต่างๆ ๐ คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๗ คน การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๒๐ 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	๒๙ คน	๕ คน	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐ คน	๓ คน	๑ คน	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๙ คน	๔ คน	๑ คน	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕ คน	๙ คน	-	-	-
๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐ คน	๔ คน	-	-	-
๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘ คน	๔ คน	๒ คน	-	-
๗. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๙ คน	๕ คน	-	-	-

ตอนที่ ๔ ความต้องการของประชาชน.....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของประชาชน.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ทัพสะแก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่ทักทายทักท้วงตัวเรียบร้อย	๒๙	๕				๓๔	๔.๘๕	๐.๓๕๔	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐	๓	๑			๓๔	๔.๘๕	๐.๔๒๙	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มไม่ตอบคิซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๙	๔	๑			๓๔	๔.๘๒	๐.๔๕๒	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕	๙				๓๔	๔.๓๕	๐.๔๔๑	มากที่สุด
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐	๔				๓๔	๔.๘๘	๐.๓๒๒	มากที่สุด
๖	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘	๔	๒			๓๔	๔.๗๖	๐.๕๔๖	มากที่สุด
๗	การจัดตั้งอำนาจความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๙	๕				๓๔	๔.๘๕	๐.๓๕๔	มากที่สุด
	รวม	๒๐๐	๓๔	๔	๐	๐	๒๓๘	๔.๘๒	๐.๔๒๓	มากที่สุด

ผลประเมินเป็นร้อยละ ได้ = ๙๖ %

สรุปได้จากผลการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = ๔.๘๘ มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

$$\text{สูตร ค่าเฉลี่ย} = ((๕ * D๔) + (๔ * E๔) + (๓ * F๔) + (๒ * G๔) + (๑ * H๔)) / ๕$$

$$\text{สูตร S.D.} = \text{SQRT}(((๒๕ * D๔) + (๑๖ * E๔) + (๙ * F๔) + (๔ * G๔) + (๑ * H๔)) / (๕ - (๕ / ๒)))$$

$$\text{สูตรเกณฑ์การประเมิน} = |F(๔) > ๔.๕๑, "มากที่สุด"; F(๔) > ๓.๕๑, "มาก"; F(๔) > ๒.๕๑, "ปานกลาง"; F(๔) > ๑.๕๑, "น้อย"; F(๔) > ๑, "น้อยที่สุด")|$$

$$\text{เกณฑ์ผลประเมินร้อยละ} = ((๑๐๐ * D๔) + (๘๐ * E๔) + (๖๐ * F๔) + (๔๐ * G๔) + (๒๐ * H๔)) / ๕$$