

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ประจำเดือน มกราคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| ๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๗ คน | ๒. หญิง จำนวน ๒๓ คน | |
| ๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๑ คน | อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓ คน | อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖ คน |
| อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๙ คน | อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๗ คน | อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔ คน |
| ไม่ระบุอายุ จำนวน ๐ คน | | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๑ คน | ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๑๑ คน | |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๘ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๕ คน | |
| ๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓ คน | ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๒ คน | |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๐ คน | |
| ๔.อาชีพ ๕ คน....เกษตรกร | ๔ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๐ คน..รับราชการ |
| ๑๒ คน.....ลูกจ้าง | ๑ คน..นักเรียน/นักศึกษา | ๘ คน..อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย |
| | | - พนักงานบริษัท - ประมง - ผช.ผญบ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- | | |
|-------------------------------|--|
| ๑ คน การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ๐ คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ๐ คนการขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ | ๐ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ๐ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ๙ คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ) |
| ๒ คน การชำระภาษี ต่างๆ | ๐ คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ๔ คน การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ | ๑๔ 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	๑๙ คน	๑๑ คน	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗ คน	๑๒ คน	๑ คน	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๗ คน	๑๑ คน	๒ คน	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน	๑๐ คน	๒ คน	-	-
๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๙ คน	๑๑ คน	-	-	-
๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๗ คน	๑๒ คน	-	๑ คน	-
๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘ คน	๑๐ คน	๒ คน	-	-

ตอนที่ ๔ ความต้องการของประชาชน.....

.....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของประชาชน.....

.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ทับสะแก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่ทงกายสภากาการวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๑๑	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๓	๐.๔๘๒	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๑๒	๑	๐	๐	๓๐	๔.๕๓	๐.๕๖๒	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบค้ำชี้กถาไม่ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๗	๑๑	๒	๐	๐	๓๐	๔.๕๐	๐.๖๑๙	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อบสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘	๑๐	๒	๐	๐	๓๐	๔.๕๓	๐.๖๑๘	มากที่สุด
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๙	๑๑	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๓	๐.๔๘๒	มากที่สุด
๖	มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๗	๑๒	๐	๑	๐	๓๐	๔.๕๐	๐.๖๗๑	มาก
๗	การจัดตั้งอำนาจความสะอาดในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘	๑๐	๒	๐	๐	๓๐	๔.๕๓	๐.๖๑๘	มากที่สุด
	รวม	๑๒๕	๗๗	๗	๑	๐	๒๑๐	๔.๕๕	๐.๕๘๕	มากที่สุด

ผลประเมินเป็นร้อยละ ได้ = ๙๑ %

สรุปได้ว่าจากการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = ๔.๖ มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

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

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

สูตรเกณฑ์การประเมิน = IF(U<=๔.๕๑,"มากที่สุด",IF(U<=๓.๕๑,"มาก",IF(U<=๒.๕๑,"ปานกลาง",IF(U<=๑.๕๑,"น้อย",IF(U<=๑,"น้อยที่สุด")))))

เกณฑ์ผลประเมินร้อยละ = ((๑๐๐ * D) + (๘๐ * E) + (๖๐ * F) + (๔๐ * G) + (๒๐ * H)) / ๕