

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๙ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๖๘	๔๘.๙๒	
หญิง	๗๑	๕๑.๐๘	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๙.๓๕	
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๓๒.๓๗	
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๔๔.๖๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๓.๖๗	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๙๘	๗๐.๕๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔	๒.๘๘	
ปริญญาตรี	๓๗	๒๖.๖๒	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙๘	๗๐.๕๐	
ผู้ประกอบการ	๔	๒.๘๘	
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๗	๒๖.๖๒	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๙๘	๔๙๐.๐๐	๓๗	๑๔๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๙	๔๙๕.๐๐	๓๖	๑๔๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๙๘๕.๐๐		๒๙๒.๐๐		๒๔.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑๕	๕๗๕.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑๒	๕๖๐.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑๒	๕๖๐.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๖๙๕.๐๐		๒๒๘.๐๐		๖๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๓	๕๑๕.๐๐	๒๓	๑๔.๐๐	๑๓	๓๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๔	๕๒๐.๐๐	๒๔	๑๖.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๑๔	๕๗๐.๐๐	๒๑	๑๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๖	๕๓๐.๐๐	๓๐	๑๙.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๗	๕๘๕.๐๐	๑๔	๒๒.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๗๒๐.๐๐		๘๙.๐๐		๑๑๗.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑๑	๕๕๕.๐๐	๑๖	๓.๐๐	๑๒	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๔	๕๒๐.๐๐	๒๘	๑๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐๙	๕๔๕.๐๐	๒๔	๙.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๔	๕๒๐.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๑๔	๔๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๑๔๐.๐๐		๑๐๘.๐๐		๑๑๗.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๒๓	๖๑๕.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๘๑๕๕.๐๐		๗๖๕.๐๐		๓๓๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๙๒๕๓.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๘.๗๖

หมายเหตุ: การคำนวณค่าร้อยละของความพึงพอใจ (ใช้ส่วนที่ ๒ มาคำนวณ)

คิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ไม่พอใจมาก	มีค่าคะแนน	๑
ไม่พอใจ	มีค่าคะแนน	๒
พอใจน้อย	มีค่าคะแนน	๓
พอใจ	มีค่าคะแนน	๔
พอใจมาก	มีค่าคะแนน	๕

สูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

โดย

- A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จาก
ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๒ คูณด้วย
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
- B คือ คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

วิธีคิด

- A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = ๕
จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๒ = ๑๕ ข้อ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = ๙ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๙๒๕๓.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๙๒๕๓ \times 100}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๘๘.๗๖$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๘๘.๗๖$$