

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำเดือน...ธันวาคม...พ.ศ. ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๗	๓๕.๐๐	
หญิง	๑๓	๖๕.๐๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๔๕.๐๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๘	๔๐.๐๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๑	๕๕.๐๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๙	๔๕.๐๐	
ปริญญาตรี	-	-	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๔๐.๐๐	
ผู้ประกอบการ	๒	๑๐.๐๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๐	๕๐.๐๐	
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	๑๑	๕๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๕๐.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๓	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๐๕.๐๐		๖๐.๐๐		๑๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๕๕.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘	๔๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๖๐.๐๐		๙๖.๐๐		๑๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒	๖๐.๐๐	๗	๑๔.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๑๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๔	๗๐.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๘๐.๐๐	๔	๑๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๙๐.๐๐	๒	๒๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๗๕.๐๐		๘๙.๐๐		๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔	๗๐.๐๐	๔	๓.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๓	๖๕.๐๐	๖	๑๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๖	๘๐.๐๐	๒	๙.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๘๐.๐๐		๕๒.๐๐		๑๕.๐๐		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	๙	๔๕.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๙๖๕.๐๐		๓๓๓.๐๐		๔๘.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๑๓๔๖.๐๐									

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๗๓

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 = ๑๓๔๖.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๑๓๔๖ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๘๙.๗๓$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๘๙.๗๓$$