

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ. ๒๕๖๕

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	๑๐๘	๕๔๐.๐๐	๒๗	๑๐๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๙	๕๔๕.๐๐	๒๖	๑๐๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๐๘๕.๐๐		๒๑๒.๐๐		๒๔.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒๕	๖๒๕.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒๒	๖๑๐.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒๒	๖๑๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๘๔๕.๐๐		๑๐๘.๐๐		๖๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑๓	๕๖๕.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๑๓	๓๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑๔	๕๗๐.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒๔	๖๒๐.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑๖	๕๘๐.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๗	๖๓๕.๐๐	๔	๑๖.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๙๗๐.๐๐		๒๔๘.๐๐		๑๑๗.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒๑	๖๐๕.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๑๒	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑๔	๕๗๐.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑๙	๕๙๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๑๔	๕๗๐.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๑๔	๔๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๓๔๐.๐๐		๑๙๖.๐๐		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	๑๓๓	๖๖๕.๐๐	๒	๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๘๙๐๕.๐๐		๗๗๒.๐๐		๓๓๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๑๐๐๑๐.๐๐									

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๐๒

หมายเหตุ: การคำนวณค่าร้อยละของความพึงพอใจ (ใช้ส่วนที่ ๒ มาคำนวณ)

คิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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

#### สูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times ๑๐๐) / A$$

โดย

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

#### วิธีคิด

- A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = ๕  
จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๒ = ๑๕ ข้อ  
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = ๑๓๙ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๑๐๐๑๐.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๑๐๐๑๐ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๑๓๙} = ๙๖.๐๒$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๙๖.๐๒$$