

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๒๐	๔๑.๖๗	
หญิง	๒๘	๕๘.๓๓	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๒๕.๐๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๒.๕๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๑.๖๗	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐.๘๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๕	๓๑.๒๕	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๑	๔๓.๗๕	
ปริญญาตรี	๙	๑๘.๗๕	
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๒๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๒	๔๕.๘๓	
ผู้ประกอบการ	๖	๑๒.๕๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑	๒๒.๙๒	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๙	๑๘.๗๕	
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	๒๙	๑๔๕.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๗๐.๐๐		๑๑๖.๐๐		๓๙.๐๐		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	๒๘	๑๔๐.๐๐	๑๒	๕๘.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๑	๑๐๕.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๑	๑๕๕.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๐๐.๐๐		๑๘๔.๐๐		๕๗.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๑๕๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๖	๑๓๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๒	๑๑๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๒	๑๑๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๘๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๘๕.๐๐		๒๒๘.๐๐		๑๐๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๒	๑๑๐.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๓	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๒	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๖	๑๓๐.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๕๐.๐๐		๒๒๖.๐๐		๙๙.๐๐		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	๒๕	๑๒๕.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๑๘๓๐.๐๐		๕๕๓.๐๐		๓๑๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๒๖๙๘.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๗๔.๙๔

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 = ๒๖๙๘.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๒๖๙๘ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๗๔.๙๔$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๗๔.๙๔$$