

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๖๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๘๒	๕๐.๓๑	
หญิง	๘๑	๔๙.๖๙	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๑.๖๖	
๒๑ - ๔๐ ปี	๗๕	๔๖.๐๑	
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๓๔.๓๖	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๗.๙๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๘๗	๕๓.๓๗	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๔	๓๓.๑๓	
ปริญญาตรี	๑๘	๑๑.๐๔	
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒.๔๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๐๕	๖๔.๔๒	
ผู้ประกอบการ	๑๕	๙.๒๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๒๔.๕๔	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
อื่นๆ โปรดระบุ .....	๓	๑.๘๔	

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	๑๐๒	๕๑๐.๐๐	๔๓	๑๗๒.๐๐	๑๘	๕๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๐	๕๕๐.๐๐	๓๘	๑๕๒.๐๐	๑๕	๔๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๐๖๐.๐๐		๓๒๔.๐๐		๙๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๕	๔๗๕.๐๐	๖๐	๒๔๐.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๓	๔๑๕.๐๐	๖๖	๒๖๔.๐๐	๑๓	๓๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๑	๓๕๕.๐๐	๘๑	๓๒๔.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๒๔๕.๐๐		๘๒๘.๐๐		๙๖.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๘	๔๔๐.๐๐	๕๙	๒๓๖.๐๐	๑๖	๔๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๕	๓๗๕.๐๐	๗๐	๒๘๐.๐๐	๑๘	๕๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐๑	๕๐๕.๐๐	๕๘	๒๓๒.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๓	๕๑๕.๐๐	๕๓	๒๑๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๕๑๐.๐๐	๕๑	๒๐๔.๐๐	๑๐	๓๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๓๔๕.๐๐		๑๑๖๔.๐๐		๑๖๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๓	๓๖๕.๐๐	๗๙	๓๑๖.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๗	๓๘๕.๐๐	๗๗	๓๐๘.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๙	๒๙๕.๐๐	๙๐	๓๖๐.๐๐	๑๔	๔๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๘	๔๔๐.๐๐	๕๙	๒๓๖.๐๐	๑๖	๔๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๔๘๕.๐๐		๑๒๒๐.๐๐		๑๕๐.๐๐		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	๑๐๔	๕๒๐.๐๐	๔๘	๑๙๒.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๖๖๕๕.๐๐		๓๗๒๘.๐๐		๕๔๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๑๐๙๒๖.๐๐									

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๓๗

**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 = ๑๐๙๒๖.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{10926 \times 100}{5 \times 15 \times 9} = 89.37$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = 89.37$$