

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๔๔	๕๓.๐๑	
หญิง	๓๙	๔๖.๙๙	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๘๒	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๓	๖๓.๘๖	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๒๕.๓๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๖.๐๒	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๕๓	๖๓.๘๖	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๓.๗๓	
ปริญญาตรี	๒	๒.๔๑	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๘	๘๑.๙๓	
ผู้ประกอบการ	๔	๔.๘๒	
ประชาชนผู้รับบริการ	๗	๘.๔๓	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๔.๘๒	
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	๖๒	๓๑๐.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๒๘๕.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๙๕.๐๐		๑๕๒.๐๐		๒๗.๐๐		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	๖๓	๓๑๕.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๖	๒๘๐.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๑	๓๕๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๙๕๐.๐๐		๑๖๘.๐๐		๕๑.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๗	๓๓๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๒๕.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๔	๓๗๐.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๘	๓๔๐.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๘	๓๔๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๗๑๐.๐๐		๒๓๒.๐๐		๔๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๙	๒๙๕.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๓	๓๖๕.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๗	๓๓๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๓	๓๑๕.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๓๑๐.๐๐		๒๐๘.๐๐		๕๔.๐๐		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	๖๖	๓๓๐.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๔๘๙๕.๐๐		๘๐๘.๐๐		๑๙๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๕๘๙๕.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด่าง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๗๐

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 = ๘๓ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๕๘๙๕.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๕๘๙๕ \times 100}{๕ \times 1๕ \times ๘๓} = ๙๔.๗$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๙๔.๗$$