

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๖๑	๕๐.๐๐	
หญิง	๖๑	๕๐.๐๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๖.๕๖	
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๗	๔๖.๗๒	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๓.๙๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๘๐	๖๕.๕๗	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๙	๓๑.๙๗	
ปริญญาตรี	๓	๒.๔๖	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙๑	๗๔.๕๙	
ผู้ประกอบการ	-	-	
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๑	๒๕.๔๑	
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	๑๐๒	๕๑๐.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๓	๕๑๕.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๐๒๕.๐๐		๑๕๖.๐๐		๐.๐๐		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	๑๑๘	๕๙๐.๐๐	๓	๑๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑๕	๕๗๕.๐๐	๔	๑๖.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑๕	๕๗๕.๐๐	๒	๘.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๗๔๐.๐๐		๓๖.๐๐		๒๗.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๖	๕๓๐.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๗	๕๓๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๑๗	๕๘๕.๐๐	๕	๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๘	๕๔๐.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๐	๖๐๐.๐๐	๒	๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๗๙๐.๐๐		๑๔๔.๐๐		๖๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑๔	๕๗๐.๐๐	๒	๘.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๗	๕๓๕.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑๒	๕๖๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๗	๕๓๕.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๒๐๐.๐๐		๑๒๘.๐๐		๓๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๒๐	๖๐๐.๐๐	๒	๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๘๓๕๕.๐๐		๔๗๒.๐๐		๑๒๖.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๘๙๕๓.๐๐									

### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘๕

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 = ๑๒๒ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๘๙๕๓.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๘๙๕๓ \times 100}{๕ \times ๑๕ \times ๑๒๒} = ๙๗.๘๕$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๙๗.๘๕$$