

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๓	๓๓.๓๓	
หญิง	๖	๖๖.๖๗	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๕๕.๕๖	
๔๑ - ๖๐ ปี	๔	๔๔.๔๔	
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	-	-	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗	๗๗.๗๘	
ปริญญาตรี	๒	๒๒.๒๒	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๕๕.๕๖	
ผู้ประกอบการ	-	-	
ประชาชนผู้รับบริการ	๓	๓๓.๓๓	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๑๑.๑๑	
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	๐	๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๐.๐๐		๖๘.๐๐		๓.๐๐		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	๑	๕.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๕.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑	๕.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๕.๐๐		๘๐.๐๐		๑๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑	๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑	๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑	๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๐.๐๐		๑๖๔.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑	๕.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๐.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๐.๐๐		๑๒๘.๐๐		๖.๐๐		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	๐	๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๔๕.๐๐		๔๗๖.๐๐		๒๑.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๕๔๒.๐๐									

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๓๐

**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 = ๙ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๕๔๒.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๕๔๒ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๘๐.๓$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๘๐.๓$$