

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...เมษายน...พ.ศ. ๒๕๖๓

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 | ๙๒ | ๔๖๐.๐๐ | ๓๐ | ๑๒๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๙๓ | ๔๖๕.๐๐ | ๒๙ | ๑๑๖.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวมคะแนน | | ๙๒๕.๐๐ | | ๒๓๖.๐๐ | | ๐.๐๐ | | ๐.๐๐ | | ๐.๐๐ |

| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | ความไม่พึงพอใจ | | | |
|--|-------------|---------|-------|--------|----------|-------|----------------|-------|------------|-------|
| | พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๑๐๘ | ๕๔๐.๐๐ | ๑๓ | ๕๒.๐๐ | ๑ | ๓.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๐๕ | ๕๒๕.๐๐ | ๑๔ | ๕๖.๐๐ | ๓ | ๙.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๑๐๕ | ๕๒๕.๐๐ | ๑๒ | ๔๘.๐๐ | ๕ | ๑๕.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวมคะแนน | | ๑๕๙๐.๐๐ | | ๑๕๖.๐๐ | | ๒๗.๐๐ | | ๐.๐๐ | | ๐.๐๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๙๖ | ๔๘๐.๐๐ | ๑๗ | ๑๔.๐๐ | ๙ | ๒๗.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๙๗ | ๔๘๕.๐๐ | ๑๘ | ๑๖.๐๐ | ๗ | ๒๑.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๑๐๗ | ๕๓๕.๐๐ | ๑๕ | ๑๘.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙๘ | ๔๙๐.๐๐ | ๒๔ | ๑๙.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๑๐ | ๕๕๐.๐๐ | ๘ | ๒๒.๐๐ | ๔ | ๑๒.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวมคะแนน | | ๒๕๔๐.๐๐ | | ๘๙.๐๐ | | ๖๐.๐๐ | | ๐.๐๐ | | ๐.๐๐ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๑๐๔ | ๕๒๐.๐๐ | ๑๐ | ๓.๐๐ | ๘ | ๒๔.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๙๗ | ๔๘๕.๐๐ | ๒๒ | ๑๒.๐๐ | ๓ | ๙.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๑๐๒ | ๕๑๐.๐๐ | ๑๘ | ๙.๐๐ | ๒ | ๖.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๙๗ | ๔๘๕.๐๐ | ๑๕ | ๖๐.๐๐ | ๑๐ | ๓๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวมคะแนน | | ๒๐๐๐.๐๐ | | ๘๔.๐๐ | | ๖๙.๐๐ | | 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 | ๑๑๖ | ๕๘๐.๐๐ | ๖ | ๒๔.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| รวมคะแนน ๕ ด้าน | | ๗๖๓๕.๐๐ | | ๕๘๙.๐๐ | | ๑๕๖.๐๐ | | ๐.๐๐ | | ๐.๐๐ |
| รวมค่าคะแนนทั้งหมด | ๘๓๘๐.๐๐ | | | | | | | | | |

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๕๘

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 = ๘๓๘๐.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๘๓๘๐ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๙๑.๕๘$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๙๑.๕๘$$