

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

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	๘๒	๔๖๐.๐๐	๕๓	๒๑๒.๐๐	๑๘	๕๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๕๐๐.๐๐	๔๘	๑๙๒.๐๐	๑๕	๔๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๙๖๐.๐๐		๔๐๔.๐๐		๙๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๕	๔๒๕.๐๐	๖๕	๒๖๐.๐๐	๑๓	๓๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๓	๓๖๕.๐๐	๗๑	๒๘๔.๐๐	๑๘	๕๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๑	๓๐๕.๐๐	๘๖	๓๔๔.๐๐	๑๖	๔๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๐๙๕.๐๐		๘๘๘.๐๐		๑๔๑.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๘	๓๙๐.๐๐	๖๔	๑๔.๐๐	๒๑	๖๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๒๕.๐๐	๗๕	๑๖.๐๐	๒๓	๖๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๑	๔๕๕.๐๐	๖๓	๑๘.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๓	๔๖๕.๐๐	๕๘	๑๙.๐๐	๑๒	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๒	๔๖๐.๐๐	๕๖	๒๒.๐๐	๑๕	๔๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๐๙๕.๐๐		๘๙.๐๐		๒๔๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๓	๓๑๕.๐๐	๘๔	๓.๐๐	๑๖	๔๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๗	๓๓๕.๐๐	๘๒	๑๒.๐๐	๑๔	๔๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๙	๒๔๕.๐๐	๙๕	๙.๐๐	๑๙	๕๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๘	๓๙๐.๐๐	๖๔	๒๕๖.๐๐	๒๑	๖๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๒๘๕.๐๐		๒๘๐.๐๐		๒๑๐.๐๐		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	๙๔	๔๗๐.๐๐	๕๓	๒๑๒.๐๐	๑๖	๔๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๕๙๐๕.๐๐		๑๘๗๓.๐๐		๗๓๘.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๘๕๑๖.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๖๙.๖๖

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 = ๘๕๑๖.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๘๕๑๖ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๖๙.๖๖$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๖๙.๖๖$$