

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๒๒	๔๔.๐๐	
หญิง	๒๘	๕๖.๐๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๒๘.๐๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๒.๐๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๗	๓๔.๐๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๑	๔๒.๐๐	
ปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๔	๔๘.๐๐	
ผู้ประกอบการ	๖	๑๒.๐๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑	๒๒.๐๐	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๙	๑๘.๐๐	
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	๓๗	๑๘๕.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๑๕๐.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๓๕.๐๐		๑๒๔.๐๐		๖.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๑๖๐.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๑๒๕.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๔	๑๗๐.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๕๕.๐๐		๒๒๘.๐๐		๖.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๓	๑๖๕.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐	๑๕๐.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๖	๑๓๐.๐๐	๒๒	๘๘.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๖	๑๓๐.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒	๑๑๐.๐๐	๒๖	๑๐๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๖๘๕.๐๐		๔๖๔.๐๐		๑๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕	๑๒๕.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐	๖	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๑	๑๕๕.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๓	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๒๒	๘๘.๐๐	๓	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๓๐.๐๐		๓๓๖.๐๐		๖๐.๐๐		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	๒๙	๑๔๕.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๒๑๕๐.๐๐		๖๓๗.๐๐		๖๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๒๘๕๐.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๗๖.๐๐

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 = ๒๘๕๐.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๒๘๕๐ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๗๖$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๗๖$$