

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๔๔	๕๓.๐๑	
หญิง	๓๙	๔๖.๙๙	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๘๒	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๓	๖๓.๘๖	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๒๕.๓๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๖.๐๒	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๕๓	๖๓.๘๖	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๓.๗๓	
ปริญญาตรี	๒	๒.๔๑	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๘	๘๑.๙๓	
ผู้ประกอบการ	๔	๔.๘๒	
ประชาชนผู้รับบริการ	๗	๘.๔๓	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๔.๘๒	
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	๕๒	๒๖๐.๐๐	๒๗	๑๐๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๗	๒๓๕.๐๐	๓๑	๑๒๔.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๙๕.๐๐		๒๓๒.๐๐		๒๗.๐๐		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	๕๓	๒๖๕.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๖	๒๓๐.๐๐	๓๑	๑๒๔.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๑	๓๐๕.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๘๐๐.๐๐		๒๘๘.๐๐		๕๑.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๗	๒๘๕.๐๐	๒๔	๑๔.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๕	๒๗๕.๐๐	๒๘	๑๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๔	๓๒๐.๐๐	๑๑	๑๘.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๙๐.๐๐	๑๖	๑๙.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๒๙๐.๐๐	๑๙	๒๒.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๔๖๐.๐๐		๘๙.๐๐		๗๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๙	๒๔๕.๐๐	๒๙	๓.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๓	๓๑๕.๐๐	๑๖	๑๒.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๗	๒๘๕.๐๐	๒๔	๙.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๓	๒๖๕.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๑๑๐.๐๐		๑๑๖.๐๐		๕๔.๐๐		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	๕๖	๒๘๐.๐๐	๒๒	๘๘.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๔๑๔๕.๐๐		๘๑๓.๐๐		๒๒๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๕๑๘๐.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๓.๒๑

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 = ๕๑๘๐.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๕๑๘๐ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๘๓.๒๑$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๘๓.๒๑$$