

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๑๕	๓๙.๔๗	
หญิง	๒๓	๕๙.๕๓	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๒๓.๖๘	
๒๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๐.๕๓	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๔๔.๗๔	
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๒๑.๐๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๒	๓๑.๕๘	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๕๐.๐๐	
ปริญญาตรี	๖	๑๕.๗๙	
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๖๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๙	๕๐.๐๐	
ผู้ประกอบการ	๔	๑๐.๕๓	
ประชาชนผู้รับบริการ	๘	๒๑.๐๕	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	๑๘.๔๒	
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	๒๗	๑๓๕.๐๐	๗	๒๘.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓	๑๑๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๕๐.๐๐		๘๔.๐๐		๑๕.๐๐		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	๒๕	๑๒๕.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘	๙๐.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๗	๑๓๕.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๕๐.๐๐		๑๔๘.๐๐		๒๑.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗	๑๓๕.๐๐	๑๑	๓๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๓	๑๑๕.๐๐	๑๓	๓๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๙	๙๕.๐๐	๑๕	๓๖.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๙	๙๕.๐๐	๑๖	๓๖.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๗๐.๐๐	๑๙	๖๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๑๐.๐๐		๑๘๖.๐๐		๔๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๘	๙๐.๐๐	๒๐	๓๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๘	๙๐.๐๐	๑๒	๓๖.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๓	๑๑๕.๐๐	๑๐	๓๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘	๙๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๘๕.๐๐		๑๖๒.๐๐		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	๒๒	๑๑๐.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๑๖๐๕.๐๐		๕๖๑.๐๐		๑๓๘.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๒๒๐๔.๐๐									

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๗๗.๓๓

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 = ๒๒๐๔.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๒๒๐๔ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๗๗.๓๓$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๗๗.๓๓$$