

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๔๕	๕๒.๓๓	
หญิง	๔๑	๔๗.๖๗	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๖๕	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๓	๖๑.๖๓	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๒๕.๕๘	
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๘.๑๔	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๕๔	๖๒.๗๙	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๐	๓๔.๘๘	
ปริญญาตรี	๒	๒.๓๓	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๙	๘๐.๒๓	
ผู้ประกอบการ	๔	๔.๖๕	
ประชาชนผู้รับบริการ	๗	๘.๑๔	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๖	๖.๙๘	
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	๕๓	๒๖๕.๐๐	๒๗	๑๐๘.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๘	๒๔๐.๐๐	๓๑	๑๒๔.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๐๕.๐๐		๒๓๒.๐๐		๓๙.๐๐		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	๕๔	๒๗๐.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๗	๒๓๕.๐๐	๓๑	๑๒๔.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๒	๓๑๐.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๘๑๕.๐๐		๒๘๘.๐๐		๖๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๘	๒๔๐.๐๐	๒๔	๑๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๖	๒๓๐.๐๐	๒๘	๑๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๕	๓๒๕.๐๐	๑๑	๑๘.๐๐	๑๐	๓๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๙	๒๙๕.๐๐	๑๖	๑๙.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๙	๒๙๕.๐๐	๑๙	๒๒.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๓๘๕.๐๐		๘๙.๐๐		๑๐๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๐	๒๕๐.๐๐	๒๙	๓.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๔	๓๒๐.๐๐	๑๖	๑๒.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๘	๒๙๐.๐๐	๒๔	๙.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๔	๒๗๐.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๑๓๐.๐๐		๑๑๖.๐๐		๗๘.๐๐		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	๕๗	๒๘๕.๐๐	๒๒	๘๘.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๔๑๒๐.๐๐		๘๑๓.๐๐		๓๑๒.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๕๒๔๕.๐๐									

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๑.๓๒

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 = ๕๒๔๕.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๕๒๔๕ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๘๑.๓๒$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๘๑.๓๒$$