

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...กรกฎาคม...พ.ศ. ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๙ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๑๖	๔๑.๐๓	
หญิง	๒๓	๕๘.๙๗	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๒๓.๐๘	
๒๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๐.๒๖	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๔๖.๑๕	
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๒๐.๕๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๒	๓๐.๗๗	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๔๘.๗๒	
ปริญญาตรี	๗	๑๗.๙๕	
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๕๖	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๙	๔๘.๗๒	
ผู้ประกอบการ	๔	๑๐.๒๖	
ประชาชนผู้รับบริการ	๙	๒๓.๐๘	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	๑๗.๙๕	
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	๒๘	๑๔๐.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๑๒๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๖๐.๐๐		๑๐๕.๐๐		๐.๐๐		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	๒๗	๑๓๕.๐๐	๑๒	๕๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๘	๑๔๐.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๘๐.๐๐		๑๖๔.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๘	๑๔๐.๐๐	๑๑	๑๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๑๔	๑๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๘	๑๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙	๙๕.๐๐	๒๐	๒๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๗๐.๐๐		๘๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๘	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๕	๑๒.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๖	๑๓๐.๐๐	๑๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๑	๑๐๕.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๔๕.๐๐		๙๖.๐๐		๙.๐๐		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	๒๔	๑๒๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๑๗๗๕.๐๐		๕๑๓.๐๐		๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๒๒๙๗.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๗๘.๕๓

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 = ๒๒๙๗.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๒๒๙๗ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๗๘.๕๓$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๗๘.๕๓$$