

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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๖๑	๕๐.๐๐	
หญิง	๖๑	๕๐.๐๐	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๖.๕๖	
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๗	๔๖.๗๒	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๓.๙๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๘๐	๖๕.๕๗	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๙	๓๑.๙๗	
ปริญญาตรี	๓	๒.๔๖	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙๑	๗๔.๕๙	
ผู้ประกอบการ	-	-	
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๑	๒๕.๔๑	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
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	๙๒	๔๖๐.๐๐	๓๐	๑๒๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๓	๔๖๕.๐๐	๒๙	๑๑๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๙๒๕.๐๐		๒๓๖.๐๐		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	๑๐๘	๕๔๐.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๕	๕๒๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐๕	๕๒๕.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๕๙๐.๐๐		๑๕๖.๐๐		๒๗.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๔๘๐.๐๐	๑๗	๑๔.๐๐	๙	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๔๘๕.๐๐	๑๘	๑๖.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐๗	๕๓๕.๐๐	๑๕	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๔๙๐.๐๐	๒๔	๑๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๐	๕๕๐.๐๐	๘	๒๒.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๕๔๐.๐๐		๘๙.๐๐		๖๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๔	๕๒๐.๐๐	๑๐	๓.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๗	๔๘๕.๐๐	๒๒	๑๒.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐๒	๕๑๐.๐๐	๑๘	๙.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๗	๔๘๕.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๑๐	๓๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๒๐๐๐.๐๐		๘๔.๐๐		๖๙.๐๐		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	๑๑๖	๕๘๐.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๗๖๓๕.๐๐		๕๘๙.๐๐		๑๕๖.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด	๘๓๘๐.๐๐									

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๕๘

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 = ๘๓๘๐.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๘๓๘๐ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๙} = ๙๑.๕๘$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๙๑.๕๘$$