

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...พฤศจิกายน...พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๒๐	๔๑.๖๗	
หญิง	๒๘	๕๘.๓๓	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๒๕.๐๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๒.๕๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๑.๖๗	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐.๘๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๕	๓๑.๒๕	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๑	๔๓.๗๕	
ปริญญาตรี	๙	๑๘.๗๕	
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๒๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๒	๔๕.๘๓	
ผู้ประกอบการ	๖	๑๒.๕๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑	๒๒.๙๒	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๙	๑๘.๗๕	
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 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๒	๑๖๐.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๑๔๐.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๐๐.๐๐		๑๐๐.๐๐		๓๓.๐๐		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	๓๑	๑๕๕.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๔	๑๒๐.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๔	๑๗๐.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๔๕.๐๐		๑๖๐.๐๐		๔๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๓	๑๖๕.๐๐	๑๒	๔๘.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๑๔๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๕	๑๒๕.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๗	๒๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔	๑๒๐.๐๐	๑๘	๗๒.๐๐	๖	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๖๘๐.๐๐		๓๐๔.๐๐		๘๕.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๔	๑๒๐.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๑๑	๓๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙	๑๔๕.๐๐	๑๑	๔๔.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๔	๑๒๐.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๘	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๑๐.๐๐		๒๔๔.๐๐		๘๗.๐๐		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	๒๘	๑๔๐.๐๐	๑๕	๖๐.๐๐	๕	๑๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๒๐๗๕.๐๐		๘๖๘.๐๐		๒๖๔.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด					๓๒๐๗.๐๐					

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๐๘

หมายเหตุ: การคำนวณค่าร้อยละของความพึงพอใจ (ใช้ส่วนที่ ๒ มาคำนวณ)

คิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ไม่พอใจมาก	มีค่าคะแนน	๑
ไม่พอใจ	มีค่าคะแนน	๒
พอใจน้อย	มีค่าคะแนน	๓
พอใจ	มีค่าคะแนน	๔
พอใจมาก	มีค่าคะแนน	๕

สูตร

ร้อยละของความพึงพอใจ = (B X 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 = ๔๘ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๓๒๐๗.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{3207 \times 100}{5 \times 15 \times 48} = 89.08$$

ร้อยละของความพึงพอใจ = ๘๙.๐๘