

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำเดือน...ตุลาคม...พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙ คน

| ข้อมูลทั่วไป                       | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|------------------------------------|-------|--------|----------|
| ๑. เพศ                             |       |        |          |
| ชาย                                | ๓     | ๓๓.๓๓  |          |
| หญิง                               | ๖     | ๖๖.๖๗  |          |
| ๒. อายุ                            |       |        |          |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | -     | -      |          |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๕     | ๕๕.๕๖  |          |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๔     | ๔๔.๔๔  |          |
| ๖๐ ปีขึ้นไป                        | -     | -      |          |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด             |       |        |          |
| ประถมศึกษา                         | -     | -      |          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๗     | ๗๗.๗๘  |          |
| ปริญญาตรี                          | ๒     | ๒๒.๒๒  |          |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | -     | -      |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ        |       |        |          |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๕     | ๕๕.๕๖  |          |
| ผู้ประกอบการ                       | -     | -      |          |
| ประชาชนผู้รับบริการ                | ๓     | ๓๓.๓๓  |          |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๑     | ๑๑.๑๑  |          |
| 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<br>ระยะเวลาที่กำหนด | ๐           | ๐.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐ | ๑        | ๓.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                 | ๐           | ๐.๐๐  | ๙     | ๓๖.๐๐ | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| รวมคะแนน                                      |             | ๐.๐๐  |       | ๖๘.๐๐ |          | ๓.๐๐  |                | 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                                | ๑           | ๕.๐๐  | ๖     | ๒๔.๐๐  | ๒        | ๖.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | ๑           | ๕.๐๐  | ๗     | ๒๘.๐๐  | ๑        | ๓.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | ๑           | ๕.๐๐  | ๗     | ๒๘.๐๐  | ๑        | ๓.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| รวมคะแนน                                                                                                 |             | ๑๕.๐๐ |       | ๘๐.๐๐  |          | ๑๒.๐๐ |                | ๐.๐๐  |            | ๐.๐๐  |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |             |       |       |        |          |       |                |       |            |       |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | ๐           | ๐.๐๐  | ๙     | ๓๖.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | ๑           | ๕.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น                | ๑           | ๕.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑           | ๕.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | ๑           | ๕.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| รวมคะแนน                                                                                                 |             | ๒๐.๐๐ |       | ๑๖๔.๐๐ |          | ๐.๐๐  |                | ๐.๐๐  |            | ๐.๐๐  |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |             |       |       |        |          |       |                |       |            |       |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                  | ๑           | ๕.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | ๑           | ๕.๐๐  | ๘     | ๓๒.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๐           | ๐.๐๐  | ๗     | ๒๘.๐๐  | ๒        | ๖.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | ๐           | ๐.๐๐  | ๙     | ๓๖.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| รวมคะแนน                                                                                                 |             | ๑๐.๐๐ |       | ๑๒๘.๐๐ |          | ๖.๐๐  |                | 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 | ๐           | ๐.๐๐  | ๙     | ๓๖.๐๐  | ๐        | ๐.๐๐  | ๐              | ๐.๐๐  | ๐          | ๐.๐๐  |
| รวมคะแนน ๕ ด้าน                                                        |             | ๔๕.๐๐ |       | ๔๗๖.๐๐ |          | ๒๑.๐๐ |                | ๐.๐๐  |            | ๐.๐๐  |
| รวมค่าคะแนนทั้งหมด                                                     |             |       |       |        | ๕๔๒.๐๐   |       |                |       |            |       |

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๐.๓๐

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 = ๙ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๕๔๒.๐๐ คะแนน

แทนค่า

๕๔๒ X ๑๐๐

=

๘๐.๓

๕ X ๑๕ X ๙

ร้อยละของความพึงพอใจ = ๘๐.๓