

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำเดือน...มกราคม...พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๑๐	๓๒.๒๖	
หญิง	๒๑	๖๗.๗๔	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๙.๖๘	
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๕๔.๘๔	
๔๑ - ๖๐ ปี	๘	๒๕.๘๑	
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๙.๖๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๔	๔๕.๑๖	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘	๒๕.๘๑	
ปริญญาตรี	๔	๑๒.๙๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๖.๑๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๔	๔๕.๑๖	
ผู้ประกอบการ	๔	๑๒.๙๐	
ประชาชนผู้รับบริการ	๙	๒๙.๐๓	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๙.๖๘	
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	๑๘	๙๐.๐๐	๑๓	๕๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓	๖๕.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๑๕๕.๐๐		๑๒๐.๐๐		๓.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๒	๑๑๐.๐๐	๘	๓๒.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๙	๙๕.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๓๐๕.๐๐		๑๑๖.๐๐		๙.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕	๗๕.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๑	๕๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๕๐.๐๐	๑	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๕๐๐.๐๐		๒๑๒.๐๐		๖.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๐	๑๐๐.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๔	๑๒.๐๐	๑	๒.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๙	๙๕.๐๐	๙	๓๖.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๒	๑๑๐.๐๐	๖	๒๔.๐๐	๓	๙.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๑๒๕.๐๐	๔	๑๖.๐๐	๒	๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน		๔๓๐.๐๐		๑๐๐.๐๐		๓๖.๐๐		๒.๐๐		๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๗	๘๕.๐๐	๑๔	๕๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมคะแนน ๕ ด้าน		๑๔๗๕.๐๐		๖๐๔.๐๐		๕๔.๐๐		๒.๐๐		๐.๐๐
รวมค่าคะแนนทั้งหมด					๒๑๓๕.๐๐					

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าด้วง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๘๓

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 = ๓๑ คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๒๑๓๕.๐๐ คะแนน

แทนค่า

$$\frac{๒๑๓๕ \times ๑๐๐}{๕ \times ๑๕ \times ๓๑} = ๙๑.๘๓$$

ร้อยละของความพึงพอใจ = ๙๑.๘๓