

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมดคน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๑๘	๕๐	
● หญิง	๑๘	๕๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑๑	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๕๖	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๓	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	-	-	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕	๑๔	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒	๓๓	
● ปริญญาตรี	๑๖	๔๔	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๘	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	-	
● ผู้ประกอบการ	๔	๑๑	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๗	๗๕	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
● อื่นๆ โปรดระบุ	๕	๑๔	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจปานกลาง	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗	๒๐	๘	๑	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖	๒๑	๗	๑	๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๑๗	๑๑	๔	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖	๑๔	๑๓	๒	๑

ประเด็น	ความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด ๕	พอใจปานกลาง ๔	พอใจ ๓	พอใจน้อย ๒	ไม่พอใจ ๑
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๑๑	๑๖	๖	๒	๑
๓. ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	๑๓	๑๗	๕	๐	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๓	๑๗	๕	๐	๑
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๑๔	๑๘	๔	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๙	๒๐	๖	๑	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิ ชอบ	๑๔	๑๖	๕	๑	๐
๓.๕ การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๑๖	๑๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖	๑๒	๑๑	๖	๑
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๖	๑๖	๘	๖	๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐	๑๖	๘	๒	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๑๐	๑๖	๙	๐	๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘	๑๘	๑๐	๐	๐

จากการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่มารับบริการ จากพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง ผลการสำรวจมีดังนี้

- ผู้มารับบริการที่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ผู้มารับบริการที่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

รวมผู้มารับบริการ ทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ คน

สรุป

จากแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้มารับบริการทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘

สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{คะแนนรวมแต่ละคน}}{\text{คะแนนเต็ม} \times \text{จำนวนคน}} \times 100$$

$$\frac{2,106}{36 \times 75} \times 100$$

$$= 78\%$$