

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
รอบที่ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑)
แบบสอบถาม จำนวน ๑๐๑ ชุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๘๘	๑๓	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	๖๒	๓๘	๑	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	๗๒	๒๙	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๙	๓๒	-	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๑	๔๐	-	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	๖๕	๓๖	-	-	-
๗. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับก่อน-หลัง โปร่งใส	๗๐	๓๐	๑	-	-
๘. มีป้ายประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน	๖๔	๓๖	๑	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด	๘๑	๑๗	๓	-	-
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลเหมาะสม ทันสมัย	๕๙	๓๙	๓	-	-
๑๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีความเหมาะสม	๖๙	๒๙	๓	-	-
ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม					
๑๒. ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ เต็มใจ รวดเร็ว	๖๖	๓๔	๑	-	-
๑๓. ได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ประโยชน์ได้	๖๗	๓๓	๑	-	-
๑๔. มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	๖๘	๒๙	๓	-	๑
๑๕. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๗๒	๒๔	๕	-	-

ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน - หลัง	๖๒	๓๔	๕	-	-
๒. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด	๖๑	๓๕	๕	-	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ	๕๘	๔๒	๑	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน	๖๓	๓๗	๑	-	-
๕. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	๖๓	๓๓	๔	-	๑
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	๖๗	๓๐	๔	-	-
๗. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีและปฏิบัติงานเต็มเวลา	๖๘	๒๘	๔	-	๑
๘. หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	๖๒	๓๗	๒	-	-
๙. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ	๗๑	๒๙	๑	-	-
๑๐. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก เหมาะสม	๖๙	๒๙	๓	-	-

ความถี่สะสม

วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ	๑๖๘๒ = ๖๗.๒๘	๗๙๓ = ๓๑.๗๒	๕๒ = ๒.๐๘	-	๓ = ๐.๑๒
จำนวนข้อ	๒๕	๒๕	๒๕	-	๒๕
คะแนนที่ได้	๖๗.๒๘ x ๕ = ๓๓๖.๔	๓๑.๗๒ x ๔ = ๑๒๖.๘	๒.๐๘ x ๓ = ๖.๒๔	-	๐.๑๒ x ๑ = ๐.๑๒
วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน					

คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้) ๓๓๖.๔ + ๑๒๖.๘ + ๖.๒๔ + ๐.๑๒ = ๔๖๙.๖๔

คะแนนเฉลี่ย	๔๖๙.๖๔ ÷ ๔.๖๕	ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ มีความพึงพอใจ
วิธีคิด : คะแนนรวม	๑๐๑	ในระดับมากที่สุด
จำนวนผู้ตอบ		

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<u>๔.๕๑ - ๕.๐๐</u>	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
รอบที่ ๒ (เมษายน ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๑)
แบบสอบถาม จำนวน ๓๙ ชุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๒	๗	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	๒๘	๑๑	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	๓๐	๙	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘	๑๑	-	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๕	๑๔	-	-	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	๓๐	๙	-	-	-
๗. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับก่อน-หลัง โปร่งใส	๓๑	๗	๑	-	-
๘. มีป้ายประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน	๒๘	๙	๒	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด	๓๑	๗	๑	-	-
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลเหมาะสม ทันสมัย	๒๔	๑๓	๒	-	-
๑๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีความเหมาะสม	๒๗	๑๐	๒	-	-
ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม					
๑๒. ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ เต็มใจ รวดเร็ว	๓๐	๙	-	-	-
๑๓. ได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ประโยชน์ได้	๒๙	๙	๑	-	-
๑๔. มีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไข	๓๑	๘	-	-	-
๑๕. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๒๙	๑๐	-	-	-

ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน - หลัง	๒๘	๑๑	-	-	-
๒. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด	๒๗	๑๒	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ	๒๘	๑๑	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน	๓๐	๙	-	-	-
๕. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	๓๒	๗	-	-	-
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	๓๐	๙	-	-	-
๗. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีและปฏิบัติงานเต็มเวลา	๒๘	๑๑	-	-	-
๘. หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	๒๙	๙	-	-	๑
๙. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ	๓๒	๗	-	-	-
๑๐. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก เหมาะสม	๓๐	๘	-	-	๑

ความถี่สะสม

วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ	$\frac{๗๒๗}{๒๕} = ๒๙.๐๘$	$\frac{๒๓๗}{๒๕} = ๙.๔๘$	$๙ = ๐.๓๖$	-	$\frac{๒}{๒๕} = ๐.๐๘$
จำนวนข้อ	๒๕	๒๕	๒๕	-	๒๕

คะแนนที่ได้	$๒๙.๐๘ \times ๕ = ๑๔๕.๔๐$	$๙.๔๘ \times ๔ = ๓๗.๙๒$	$๐.๓๖ \times ๓ = ๑.๐๘$	-	$๐.๐๘ \times ๑ = ๐.๐๘$
-------------	---------------------------	-------------------------	------------------------	---	------------------------

วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน					
----------------------------------	--	--	--	--	--

คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๑๔๕.๔๐ + ๓๗.๙๒ + ๑.๐๘ + ๐.๐๘ = ๑๘๔.๔๘$				
---------------------------	---	--	--	--	--

คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๑๘๔.๔๘}{๓๙} = ๔.๗๓$	ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ มีความพึงพอใจ
-------------	----------------------------	--

วิธีคิด : คะแนนรวม	๓๙	ในระดับมากที่สุด
จำนวนผู้ตอบ		

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<u>๔.๕๑ - ๕.๐๐</u>	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด