

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
โรงเรียนที่ปังกกรวิทยาพัฒนา (วัดโบสถ์) ในพระราชูปถัมภ์ฯ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ 2563

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโรงเรียนที่ปังกกรวิทยาพัฒนา (วัดโบสถ์) ในพระราชูปถัมภ์ฯ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย ประจำปีงบประมาณ
2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย ประจำปีงบประมาณ
2563 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	40	40	55	55	5	5
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	20	75	75	5	5
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	50	50	43	43	7	7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	42	42	55	55	3	3
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	60	60	39	39	1	1

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	50	50	45	45	5	5
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	60	60	35	35	5	5
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	50	43	43	7	7
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	47	47	50	50	3	3
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	70	70	28	28	2	2

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	50	50	43	43	7	7
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	47	47	50	50	3	3
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	40	40	55	55	5	5
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	20	20	75	75	5	5
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	40	40	55	55	5	5

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95

7. ข้อเสนอแนะ

-