

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หน่วยงาน.....

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | ๓๗ | ๖๘.๕ |
| หญิง | ๑๗ | ๓๑.๕ |
| รวม | ๕๔ | ๑๐๐.๐ |

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑ | ๑.๙ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๓๓ | ๖๑.๑ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๑๘ | ๓๓.๓ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒ | ๓.๗ |
| รวม | ๕๔ | ๑๐๐.๐ |

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละจำนวนจำแนกตามการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา | ๐ | ๐ |
| มัธยมศึกษา | ๓ | ๕.๖ |
| ปริญญาตรี | ๕๐ | ๙๒.๖ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑ | ๑.๙ |
| รวม | ๕๔ | ๑๐๐.๐ |

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------|
| ข้าราชการ | ๗ | ๑๓.๐ |
| รัฐวิสาหกิจ | ๔ | ๗.๔ |
| พนักงานบริษัท | ๑๓ | ๒๔.๑ |
| ธุรกิจส่วนตัว | ๙ | ๑๖.๗ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๒๑ | ๓๘.๙ |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๕๔ | ๑๐๐.๐ |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑ ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

| การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | รวมผู้ตอบ (คน) | ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน |
|--|---------------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|---------------|------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------|---------------------|
| | มากที่สุด (๕ คะแนน) | | มาก (๔ คะแนน) | | ปานกลาง (๓ คะแนน) | | น้อย (๒ คะแนน) | | น้อยที่สุด (๑ คะแนน) | | | |
| | จำนวนผู้ตอบ (คน) | คิดเป็นร้อยละ | จำนวนผู้ตอบ (คน) | คิดเป็นร้อยละ | จำนวนผู้ตอบ (คน) | คิดเป็นร้อยละ | จำนวนผู้ตอบ (คน) | คิดเป็นร้อยละ | จำนวนผู้ตอบ (คน) | คิดเป็นร้อยละ | | |
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ | ๕๐ | ๙๒.๕๙% | ๔ | ๗.๔๑% | - | - | - | - | - | - | ๕๔ | ๔.๙๓ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว | ๔๙ | ๙๐.๗๔% | ๕ | ๙.๒๖% | - | - | - | - | - | - | ๕๔ | ๔.๙๑ |
| รวม | ๙๙ | ๙๑.๖๗% | ๙ | ๘.๓๓% | | | | | | | ๑๐๘ | ๔.๙๒ |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | | | | |
| ๓. การบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว | ๔๖ | ๘๕.๑๙% | ๘ | ๑๔.๘๑% | - | - | - | - | - | - | ๕๔ | ๔.๘๕ |
| ๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน | ๔๗ | ๘๗.๐๔% | ๗ | ๑๒.๙๖% | - | - | - | - | - | - | ๕๔ | ๔.๘๗ |
| รวม | ๙๓ | ๘๖.๑๑% | ๑๕ | ๑๓.๘๙% | | | | | | | ๑๐๘ | ๔.๘๖ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | | | |
| ๕. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้ติดต่อ พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ | ๕๐ | ๙๒.๕๙% | ๔ | ๗.๔๑% | - | - | - | - | - | - | ๕๔ | ๔.๙๓ |
| ๖. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย ช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น | ๔๘ | ๘๘.๘๙% | ๖ | ๑๑.๑๑% | - | - | - | - | - | - | ๕๔ | ๔.๘๙ |
| รวม | ๙๘ | ๙๐.๗๔% | ๑๐ | ๙.๒๖% | | | | | | | ๑๐๘ | ๔.๙๑ |
| รวมทั้งหมด | ๒๙๐ | ๘๙.๕๑% | ๓๔ | ๑๑.๔๙% | | | | | | | ๓๒๔ | ๔.๙๐ |

ตารางที่ ๒.๒ สรุปคะแนนรวมและร้อยละของความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

| การให้บริการ | ภาพรวม | |
|-----------------------------------|-------------|--------|
| | คะแนนโดยรวม | ร้อยละ |
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ | ๔.๙๒ | ๙๘.๓๓% |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๒% |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๙๑ | ๙๘.๑๕% |
| รวม | ๔.๙๐ | ๙๙.๗๕% |

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....