

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หน่วยงาน.....ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต.....

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	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๓๗.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๗	๔๗.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละจำนวนจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๓	๑๓.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
ปริญญาตรี	๔๖	๔๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๒	๑๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๑๖	๑๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓๒	๓๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	๓๐	๓๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

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. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๔๐	๔๐.๐๐	๓๓	๓๓.๐๐	๒๗	๒๗.๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๔.๑๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว	๓๘	๓๘.๐๐	๕๒	๕๒.๐๐	๑๐	๑๐.๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๔.๒๘
รวม											๑๐๐	๔.๒๑
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ												
๓. การบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๒๒	๒๒.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐	๔๓	๔๓.๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๓.๗๙
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๒๘	๒๘.๐๐	๔๒	๔๒.๐๐	๓๐	๓๐.๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๓.๙๘
รวม											๑๐๐	๓.๘๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๕. มีที่นั่งพักไว้ให้สำหรับผู้ติดต่อ พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๒๐	๒๐.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๓.๘๘
๖. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย ช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๓๓	๓๓.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	๑๙	๑๙.๐๐	-	-	-	-	๑๐๐	๔.๑๔
รวม											๑๐๐	๔.๐๑
รวมทั้งหมด											๑๐๐	๔.๐๓

ตารางที่ ๒.๒ สรุปคะแนนรวมและร้อยละของความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

การให้บริการ	ภาพรวม	
	คะแนนโดยรวม	ร้อยละ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๑	๘๔.๒
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๙	๗๗.๘
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๑	๘๐.๒
รวม	๔.๐๓	๘๐.๖

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....