

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หน่วยงาน สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดภูเก็ต

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	๑,๓๔๐	๘๑.๓๑
หญิง	๓๐๘	๑๘.๖๙
รวม	๑,๖๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๐.๗๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๑,๑๐๕	๖๗.๐๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๑๐	๓๐.๙๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๑.๒๑
รวม	๑,๖๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละจำนวนจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๑๙	๓๑.๔๙
มัธยมศึกษา	๑,๐๙๒	๖๖.๒๖
ปริญญาตรี	๒๖	๑.๕๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๐.๖๗
รวม	๑,๖๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๐	๐
รัฐวิสาหกิจ	๕	๐.๓๐
พนักงานบริษัท	๒๙๕	๑๗.๙๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๑	๖.๑๓
นักเรียน/นักศึกษา	๔๐	๒.๔๓
อื่นๆ (รับจ้างทั่วไป)	๑,๒๐๗	๗๓.๒๔
รวม	๑,๓๗๕	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		
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>												
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๑,๐๒๕	๖๑.๒๐	๕๘๒	๓๕.๓๒	๔๑	๒.๕๙	๐	๐	๐	๐	๑,๖๔๘	๖๑.๒๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก และรวดเร็ว	๑,๒๒๒	๗๔.๐๓	๓๘๘	๒๓.๕๔	๔๐	๒.๕๓	๐	๐	๐	๐	๑,๖๔๘	๗๔.๐๓
<b>รวม</b>	<b>๒,๒๔๗</b>	<b>๖๗.๖๒</b>	<b>๙๗๐</b>	<b>๒๙.๔๓</b>	<b>๘๑</b>	<b>๒.๕๖</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๓,๒๑๖</b>	<b>๖๗.๖๒</b>
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>												
๓. การบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๑,๒๑๒	๗๓.๕๔	๔๐๐	๒๔.๒๗	๓๖	๒.๑๘	๐	๐	๐	๐	๑,๖๔๘	๗๓.๕๔
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๑,๒๕๘	๗๖.๓๓	๓๗๒	๒๒.๕๗	๑๘	๑.๐๙	๐	๐	๐	๐	๑,๖๔๘	๗๖.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๒,๔๗๐</b>	<b>๗๔.๙๔</b>	<b>๗๗๒</b>	<b>๒๓.๔๒</b>	<b>๕๔</b>	<b>๑.๖๔</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๓,๒๑๖</b>	<b>๗๔.๙๔</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
๕. มีที่นั่งพักไว้ให้สำหรับผู้ติดต่อ พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๑,๐๑๐	๖๑.๒๙	๔๔๐	๒๖.๗๐	๑๗๒	๑๐.๔๔	๒๖	๑.๕๘	๐	๐	๑,๖๔๘	๖๑.๒๙
๖. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย ช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๑,๑๐๙	๖๗.๓๐	๔๙๕	๓๐.๐๔	๔๔	๒.๖๗	๐	๐	๐	๐	๑,๖๔๘	๖๗.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๒,๑๑๙</b>	<b>๖๔.๓๐</b>	<b>๙๓๕</b>	<b>๒๘.๓๗</b>	<b>๒๑๖</b>	<b>๖.๕๖</b>	<b>๒๖</b>	<b>๑.๕๘</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๓,๒๑๖</b>	<b>๖๔.๓๐</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๖,๘๓๖</b>	<b>๖๘.๙๕</b>	<b>๒,๖๗๗</b>	<b>๒๗.๐๗</b>	<b>๓๕๑</b>	<b>๓.๕๕</b>	<b>๒๖</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๙,๘๘๘</b>	<b>๖๘.๙๕</b>

ตารางที่ ๒.๒ สรุปคะแนนรวมและร้อยละของความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

การให้บริการ	ภาพรวม	
	คะแนนโดยรวม	ร้อยละ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด	๖๗.๖๒
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	๗๔.๙๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	๖๔.๓๐
รวม	มากที่สุด	๖๘.๙๕

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีที่นั่งรอรับบริการมากกว่านี้
- เจ้าหน้าที่ควรแนะนำให้ละเอียดมากขึ้น