สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการจดแจ้งรายการส่วนประกอบผลิตภัณฑ์ยาสูบ (ยส.3)

กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2563				371 คน
1. เพศ	ชาย	264	คน	71.16
	หญิง	107	คน	28.84
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี		คน	0.00
	20-29 ปี		คน	0.00
	30-39 ปี	165	คน	44.47
	40-49 ปี	134	คน	36.12
	50 ปี ขึ้นไป	72	คน	19.41
3. วุฒิการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		คน	0.00
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		คน	0.00
	ปริญญาตรี	276	คน	74.39
	สูงกว่าปริญญาตรี	95	คน	25.61

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	50.00	33.33	16.67	0.00	0.00
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	33.33	33.33	33.33	0.00	0.00
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	33.33	33.33	33.33	0.00	0.00
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	16.67	66.67	16.67	0.00	0.00
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	33.33	50.00	16.67	0.00	0.00
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00
18. ผลการให้บริการในภาพรวม	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00