

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการจดทะเบียนการส่วนประกอบผลิตภัณฑ์ยาสูบ (ยส.3)
 กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ 2564		195 คน	
1. เพศ	ชาย	152 คน	77.95
	หญิง	43 คน	22.05
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	คน	0.00
	20-29 ปี	คน	0.00
	30-39 ปี	122 คน	62.56
	40-49 ปี	49 คน	25.13
	50 ปี ขึ้นไป	24 คน	12.31
3. วุฒิมัธยมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	คน	0.00
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	9 คน	4.62
	ปริญญาตรี	157 คน	80.51
	สูงกว่าปริญญาตรี	29 คน	14.87

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	71.43	0.00	0.00	0.00	0.00
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	57.14	14.29	14.29	0.00	0.00
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อกำหนดเวลา	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
4. ให้บริการด้วยความเมตตาตามลำดับก่อน-หลัง	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
7. มีความเข้าใจได้ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	71.43	14.29	14.29	0.00	0.00
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอลิสทอนแทน	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ ไรจอยहार	57.14	14.29	28.57	0.00	0.00
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	0.00	71.43	14.29	14.29	0.00
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	28.57	28.57	42.86	0.00	0.00
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	28.57	14.29	57.14	0.00	0.00
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	42.86	42.86	14.29	0.00	0.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	57.14	42.86	0.00	0.00	0.00
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	42.86	42.86	14.29	0.00	0.00
18. ผลการให้บริการในภาพรวม	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00