

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 - 31 สิงหาคม 2559 จำนวน 425 ชุด

1. ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 347 คน	สูตรคำนวณ = $\frac{\text{พอใจมากที่สุด} + \text{พอใจมาก}}{\text{จำนวนผู้มารับบริการ}} \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	= 78 คน	
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 0 คน	= $(347+78) \times 100$
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 0 คน	425
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 0 คน	= 100%

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 100 มีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล

2. สถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 278 คน	สูตรคำนวณ = $(278+139) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	= 139 คน	425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 8 คน	= 98.11%
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 0 คน	
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 0 คน	

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 98.11% มีความพึงพอใจในสถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบ

3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายแนะนำ แก้วน้ำ ฯลฯ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 292 คน	สูตรคำนวณ = $(292+123) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	= 123 คน	425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 10 คน	= 97.64%
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 0 คน	
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 0 คน	

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 97.64% มีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายแนะนำ แก้วน้ำ ฯลฯ

4. การต้อนรับด้วยกิริยาจากสุภาพเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 350 คน	สูตรคำนวณ = $(350+71) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	= 71 คน	425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 4 คน	= 99.05%
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 0 คน	
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 0 คน	

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 99.05% มีความพึงพอใจการต้อนรับด้วยกิริยาจากสุภาพเรียบร้อย

5. ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 367 คน	สูตรคำนวณ = $(367+56) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	= 56 คน	425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 2 คน	= 99.52%
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 0 คน	
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 0 คน	

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 99.52% มีความพึงพอใจความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ

6. ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	352 คน	สูตรคำนวณ	=	$(352+70) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	=	70 คน			425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	3 คน		=	99.29%
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	0 คน			
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	0 คน			

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 99.29% มีความพึงพอใจความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ

7. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	333 คน	สูตรคำนวณ	=	$(333+85) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	=	85 คน			425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	7 คน		=	98.35%
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	0 คน			
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	0 คน			

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 98.35% มีความพึงพอใจความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา

8. การแนะนำประชาสัมพันธ์

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	326 คน	สูตรคำนวณ	=	$(326 + 85) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	=	85 คน			425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	13 คน		=	96.70%
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	1 คน			
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	0 คน			

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 96.70% มีความพึงพอใจการแนะนำประชาสัมพันธ์

9. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	360 คน	สูตรคำนวณ	=	$(360 + 63) \times 100$
ระดับความพึงพอใจมาก	=	63 คน			425
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	2 คน		=	99.52%
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	0 คน			
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	0 คน			

สรุป ผู้รับบริการร้อยละ 99.52% มีความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

สรุประดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้รับบริการที่ฝ่ายบริหารเอกสารทุกด้าน 98.68%

รายการ	ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ				
	5	4	3	2	1
	พึงพอใจมากที่สุด (81-100%)	พึงพอใจมาก (61-80%)	พึงพอใจปานกลาง (41-60%)	พึงพอใจน้อย (21-40%)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1-20%)
1. ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	347 คน	78 คน	0 คน	0 คน	0 คน
2. สถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	278 คน	139 คน	8 คน	0 คน	0 คน
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายแนะนำ เก้าอี้ ฯลฯ	292 คน	123 คน	10 คน	0 คน	0 คน
4. การต้อนรับด้วยทิวาจาสุภาพเรียบร้อย	350 คน	71 คน	4 คน	0 คน	0 คน
5. ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	367 คน	56 คน	2 คน	0 คน	0 คน
6. ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ	352 คน	70 คน	3 คน	0 คน	0 คน
7. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา	333 คน	85 คน	7 คน	0 คน	0 คน
8. การแนะนำประชาสัมพันธ์	326 คน	85 คน	13 คน	1 คน	0 คน
9. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	360คน	63 คน	2 คน	0 คน	0 คน

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้มาขอคัดสำเนาต้นฉบับคำสั่ง จำนวน 425 ราย ที่ฝ่ายบริหารเอกสารมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ดังนี้

1. ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	100.00%
2. สถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	98.11%
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายแนะนำ เก้าอี้ ฯลฯ	97.64%
4. การต้อนรับด้วยทิวาจาสุภาพเรียบร้อย	99.05%
5. ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	99.52%
6. ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ	99.29%
7. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา	98.35%
8. การแนะนำประชาสัมพันธ์	96.70%
9. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	99.52%
ระดับคะแนนรวมเฉลี่ย	98.68%

หมายเหตุ ระดับผลคะแนนรวมได้จากระดับ 4 ขึ้นไป