

การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคัดสำเนาต้นฉบับคำสั่ง

1. ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
เพศชาย	52	53.06
เพศหญิง	46	46.94
รวม	98	100
1.2 ผู้มารับบริการ		
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร	61	62.24
ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร	29	29.59
ประชาชนที่มาติดต่อราชการ	2	2.04
เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	1	1.02
อื่น ๆ	5	5.10
รวม	98	100

2. ประเด็นการวัด	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	ระดับ
	5	4	3	2	1				
1. ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	81	17				98	4.83	0.38	มากที่สุด
ร้อยละ	82.65	17.35	0	0	0		96.53		
2. สถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	71	25	2			98	4.70	0.50	มากที่สุด
ร้อยละ	72.45	25.5	2.04	0	0		94.08		
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ฯลฯ	70	25	2			97	4.70	0.50	มากที่สุด
ร้อยละ	71.43	25.51	2.04	0	0		94.02		
4. การต้อนรับด้วยกิริยาจากสุภาพเรียบร้อย	83	15				98	4.85	0.36	มากที่สุด
ร้อยละ	84.69	15.31	0	0	0		96.94		
5. ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	84	14				98	4.86	0.35	มากที่สุด
ร้อยละ	85.71	14.29	0	0	0		97.14		
6. ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ	82	16				98	4.84	0.37	มากที่สุด
ร้อยละ	83.67	16.33	0	0	0		96.73		
7. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา	83	15				98	4.85	0.36	มากที่สุด
ร้อยละ	84.69	15.31	0	0	0		96.94		
8. การแนะนำประชาสัมพันธ์	72	25	1			98	4.72	0.47	มากที่สุด
ร้อยละ	73.47	25.5	1.02	0	0		94.49		
9.ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการให้บริการ	86	11	1.00			98	4.87	0.37	มากที่สุด
ร้อยละ	87.76	11.22	1.02	0	0		97.35		
รวม	555	127	3	0	0	685			
	คะแนนเฉลี่ยโดยรวม						4.28	0.67	มาก
	ร้อยละ						85.57		

เกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

4.50 - 5.00 มากที่สุด

3.50 - 4.49 มาก

2.50 - 3.49 ปานกลาง

1.50 - 2.49 น้อย

ต่ำกว่า 1.50 น้อยที่สุด (ต้องปรับปรุง)