

การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคัดสำเนาต้นฉบับคำสั่ง

1. ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
เพศชาย	38	52.05
เพศหญิง	35	47.95
รวม	73	100
1.2 ผู้มารับบริการ		
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร	43	58.90
ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร	9	12.33
ประชาชนที่มาติดต่อราชการ	1	1.37
เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	2	2.74
อื่น ๆ	18	24.66
รวม	73	100

2. ประเด็นการวัด	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ
	5	4	3	2	1				
1. ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	67	6				73	4.92	0.27	มากที่สุด
ร้อยละ	91.78	8.22	0	0	0		98.36		
2. สถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	58	14	1			73	4.78	0.45	มากที่สุด
ร้อยละ	79.45	19.2	1.37	0	0		95.62		
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ฯลฯ	60	13	0			73	4.82	0.38	มากที่สุด
ร้อยละ	82.19	17.808	0.00	0	0		96.44		
4. การต้อนรับด้วยกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย	67	6				73	4.92	0.27	มากที่สุด
ร้อยละ	91.78	8.22	0	0	0		98.36		
5. ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	68	5				73	4.93	0.25	มากที่สุด
ร้อยละ	93.15	6.85	0	0	0		98.63		
6. ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ	68	5				73	4.93	0.25	มากที่สุด
ร้อยละ	93.15	6.85	0	0	0		98.63		
7. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา	64	9				73	4.88	0.33	มากที่สุด
ร้อยละ	63.00	10.00	0	0	0		97.53		
8. การแนะนำประชาสัมพันธ์	63	10	1			74	4.84	0.40	มากที่สุด
ร้อยละ	86.30	13.7	1.37	0	0		96.76		
9.ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการให้บริการ	69	1	0.00			70	4.99	0.12	มากที่สุด
ร้อยละ	94.52	1.37	0.00	0	0		99.71		
รวม	457	54	1	0	0	512			
	คะแนนเฉลี่ยโดยรวม						4.36	0.62	มาก
	ร้อยละ						87.16		

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)		

หมายเหตุ ตั้งแต่ 1 ต.ค. 63 - 31 ม.ค. 64 มีผู้ใช้บริการ จำนวน 73 ราย