

การประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอคัดสำเนาต้นฉบับคำสั่ง

1. ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
เพศชาย	125	50.81
เพศหญิง	121	49.19
รวม	246	100
1.2 ผู้มารับบริการ		
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร	151	61.38
ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร	39	15.85
ประชาชนที่มาติดต่อราชการ	4	1.63
เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	11	4.47
อื่น ๆ	41	16.67
รวม	246	100

2. ประเด็นการวัด	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน	ระดับ
	5	4	3	2	1				
1. ความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	217	29				246	4.88	0.32	มากที่สุด
ร้อยละ	88.21	11.79	0	0	0		97.64		
2. สถานที่ทำงานสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	192	51	3			246	4.77	0.45	มากที่สุด
ร้อยละ	78.05	20.7	1.22	0	0		95.37		
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ฯลฯ	192	53	1			246	4.78	0.43	มากที่สุด
ร้อยละ	78.05	21.545	0.41	0	0		95.53		
4. การต้อนรับด้วยกิริยาจาสุภาพเรียบร้อย	219	27				246	4.89	0.31	มากที่สุด
ร้อยละ	89.02	10.98	0	0	0		97.80		
5. ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ	222	24				246	4.90	0.30	มากที่สุด
ร้อยละ	90.24	9.76	0	0	0		98.05		
6. ความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ	221	25				246	4.90	0.30	มากที่สุด
ร้อยละ	89.84	10.16	0	0	0		97.97		
7. ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา	213	33				246	4.87	0.34	มากที่สุด
ร้อยละ	63.00	10.00	0	0	0		97.32		
8. การแนะนำประชาสัมพันธ์	204	42	0			246	4.83	0.38	มากที่สุด
ร้อยละ	82.93	17.1	0.00	0	0		96.59		
9.ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการให้บริการ	225	21	0.00			246	4.91	0.28	มากที่สุด
ร้อยละ	91.46	8.54	0.00	0	0		98.29		
รวม	1488	233	1	0	0	1722			
	คะแนนเฉลี่ยโดยรวม						4.33	0.64	มาก
	ร้อยละ						86.58		

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 ส.ค. 64 มีผู้ใช้บริการ จำนวน 246 ราย