

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
คณะกรรมการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ปีงบประมาณ 2558

3.3-1-01 3.3.1-01
3.3-1-02 3.3-1-01
3.3-1-03 3.3-1-01

จำนวนผู้รับบริการ

75 คน

จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

70 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	เพศชาย	18	คน	คิดเป็นร้อยละ	25.71
	เพศหญิง	52	คน	คิดเป็นร้อยละ	74.29
อายุ	< 20 ปี	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00
	20-30 ปี	5	คน	คิดเป็นร้อยละ	7.14
	31-40 ปี	5	คน	คิดเป็นร้อยละ	7.14
	41-50 ปี	38	คน	คิดเป็นร้อยละ	54.29
	50 ปี	22	คน	คิดเป็นร้อยละ	31.43
การศึกษา	ประถมศึกษา	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.57
	มัธยมศึกษา	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.86
	ปวช./ปวส.	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.86
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	50	คน	คิดเป็นร้อยละ	71.43
อาชีพ	สูงกว่าปริญญาตรี	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	14.29
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน	42	คน	คิดเป็นร้อยละ	60.00
	เกษตรกร	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.57
	พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.57
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	5.71
	นักเรียน/นักศึกษา	5	คน	คิดเป็นร้อยละ	7.14
	อื่นๆ	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00
รายได้ต่อเดือน	< 5000 บาท	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.29
	5001-10000 บาท	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	14.29
	10001-20000 บาท	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	40.00
	> 20000 บาท	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	41.43

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	คิดเป็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	5	4	3	2	1		
1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 การสื่อสาร	175	35	0	0	0	4.83	96.67
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	54	16	0	0	0	4.77	95.43
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	61	9	0	0	0	4.87	97.43
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	60	10	0	0	0	4.86	97.14
1.2 การให้บริการ	193	17	0	0	0	4.92	98.38
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	62	8	0	0	0	4.89	97.71
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	66	4	0	0	0	4.94	98.86
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว	65	5	0	0	0	4.93	98.57
2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 บุคลิกภาพ	118	22	0	0	0	4.84	96.86
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/	59	11	0	0	0	4.84	96.86

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ระดับคะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ	5	4	3	2	1		
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	59	11	0	0	0	4.84	96.86
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์	189	21	0	0	0	4.90	98.00
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	60	10	0	0	0	4.86	97.14
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้	63	7	0	0	0	4.90	98.00
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็น	66	4	0	0	0	4.94	98.86
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน	169	41	0	0	0	4.80	96.10
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	50	20	0	0	0	4.71	94.29
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	60	10	0	0	0	4.86	97.14
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	59	11	0	0	0	4.84	96.86
3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์	114	26	0	0	0	3.21	64.19
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	56	14	0	0	0	4.80	96.00
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	58	12	0	0	0	4.83	96.57
โดยภาพรวม	958	162	0	0	0	4.57	91.39