

## แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หน่วยงาน ...สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุโขทัย..... เดือนที่สำรวจ ...ตุลาคม - กันยายน 2562.....

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										ไม่ตอบ
	มากที่สุด	คะแนน A	มาก	คะแนน B	ปานกลาง	คะแนน C	น้อย	คะแนน D	น้อยที่สุด	คะแนน E	
	จำนวน (n1)	(n1 x 5)	จำนวน (n2)	(n2 x 4)	จำนวน (n3)	(n3 x 3)	จำนวน (n4)	(n4 x 2)	จำนวน (n5)	(n5 x 1)	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
2.1 ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์	75	375	30	120	1	3	0	0	0	0	0
2.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โต๊ะกรอกแบบฟอร์มพร้อมปากกา	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.3 ที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.4 สำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ	77	385	28	112	1	3	0	0	0	0	0
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>											
2.5 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.7 มีคำอธิบายหรือคำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.8 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>											
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิษาค์ยดี	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.10 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.12 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>											
2.13 ได้รับการบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และครบถ้วน	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.14 การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>											
2.15 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
2.16 มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ	76	380	29	116	1	3	0	0	0	0	0
<b>รวม</b>	1,216	6,080	464	1,856	16	48	0	0	0	0	0

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด x จำนวนคะแนนเต็มความพึงพอใจของแบบสอบถาม)

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวนแบบสอบถาม) = 106 คน
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.15

#### สูตรการคำนวณร้อยละความพึงพอใจ

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจทั้งหมดทุกข้อ} \times 100}{(\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด} \times \text{จำนวนคะแนนเต็มความพึงพอใจของแบบสอบถาม})}$$

ผลรวมคะแนนความพึงพอใจทั้งหมดทุกข้อ = 7,984 คะแนน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวนแบบสอบถาม) = 106 คน

จำนวนคะแนนเต็มความพึงพอใจของแบบสอบถาม = จำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ x 5 คะแนน = 80 คะแนน

ดังนั้น ร้อยละความพึงพอใจ = 94.15

### 3. สรุปความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

#### 3.1 สรุปสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่พึงพอใจ / ไม่ประทับใจในการให้บริการ

3.1.1 ...เจ้าหน้าที่บริการดี.....	จำนวน	.....3.....	คน
3.1.2 .....	จำนวน	.....	คน
3.1.3 .....	จำนวน	.....	คน
3.1.4 .....	จำนวน	.....	คน
3.1.5 .....	จำนวน	.....	คน
	รวมทั้งหมด	จำนวน	..... คน

#### 3.2 สรุปข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2.1 .....	จำนวน	.....	คน
3.2.2 .....	จำนวน	.....	คน
3.2.3 .....	จำนวน	.....	คน
3.2.4 .....	จำนวน	.....	คน
3.2.5 .....	จำนวน	.....	คน