

สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ 2564

ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.7407 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ (4.6667 คะแนน) สิ่งอำนวยความสะดวก (4.6667 คะแนน) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (4.5833 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	71.27	28.73	-	-	-	4.6667		93.33
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	60.98	39.02	-	-	-	4.5556	0.5270	91.11
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	81.40	18.60	-	-	-	4.7778	0.4410	95.56
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	71.27	28.73	-	-	-	4.6667		93.33
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	60.98	39.02	-	-	-	4.5556	0.5270	91.11
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	81.40	18.60	-	-	-	4.7778	0.4410	95.56
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78.08	21.92	-	-	-	4.7407		94.81
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตามการให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	81.40	18.60	-	-	-	4.7778	0.4410	95.56

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	81.40	18.60	-	-	-	4.7778	0.4410	95.56
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	63.46	36.54	-	-	-	4.5833		91.67
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	60.98	39.02	-	-	-	4.5556	0.5270	91.11
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	50.00	50.00	-	-	-	4.4444	0.5270	88.89
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	71.43	28.57	-	-	-	4.6667		93.33
4.1 ข้อมูล/คำแนะนำปรึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้/การชี้แจงรายละเอียดผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความชัดเจน สมเหตุสมผล/ความครบถ้วน ถูกต้อง ของบริการที่ได้รับ	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการ/จำนวนครั้งในการร้องเรียน/ค่าธรรมเนียมอายุของการอนุมัติ/อนุญาต/ใบอนุญาต	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33

ตาราง 3 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างของสำนักงานสถิติจังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	71.43	28.57	-	-	-	4.6667	0.5000	93.33
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	71.02	28.98	-	-	-	4.6644		93.29

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพลังงานจังหวัดปัตตานี

ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นของสำนักงานพลังงานจังหวัดปัตตานี

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (3.8889 คะแนน) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ (3.8500 คะแนน) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.8222 คะแนน) และขั้นตอนการให้บริการ (3.8000 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างของสำนักงานพลังงานจังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับความพึงพอใจและคะแนนจากการสำรวจในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	-	84.02	15.98	-	-	3.8000		76.00
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสารประกอบการขอรับบริการ	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	-	72.73	27.27	-	-	3.6667	0.4880	73.33
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	85.77	14.23	-	-	3.8222		76.44
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตามการให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	-	72.73	27.27	-	-	3.6667	0.4880	73.33

ตาราง 5 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างของสำนักงานพลังงานจังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับความพึงพอใจและคะแนนจากการสำรวจในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	-	94.92	5.08	-	-	3.9333	0.2582	78.67
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	-	88.30	11.70	-	-	3.8500		77.00
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน	ร้อยละของ คะแนน จากการ สำรวจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย มาก			
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	-	84.21	15.79	-	-	3.8000	0.4140	76.00
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	2.78	86.84	10.38	-	-	3.8889		77.78
4.1 ข้อมูล/คำแนะนำปรึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้/การชี้แจงรายละเอียดผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความชัดเจน สมเหตุสมผล/ความครบถ้วนถูกต้อง ของบริการที่ได้รับ	8.33	86.67	5.00	-	-	4.0000	0.3780	80.00
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการ/จำนวนครั้งในการร้องเรียน/ค่าธรรมเนียมอายุของการอนุมัติ/อนุญาต/ใบอนุญาต	-	89.66	10.34	-	-	3.8667	0.3519	77.33
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	-	84.21	15.79	-	-	3.8000	0.4140	76.00
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.60	86.34	13.06	-	-	3.8403		76.81