

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2565

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์

ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานฯ ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม

เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาใช้ประกอบการพิจารณา

ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2565

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในปีงบประมาณ 2565 มีผู้มารับบริการ

ที่สำนักงานฯ จำนวน 7 ราย

ไม่รวมการให้บริการช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ฯ ซึ่งสามารถสรุปผลโดยภาพรวมได้ ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน 0.00 - 1.80	ไม่พึงพอใจ
ค่าคะแนน 1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม

จำนวนผู้มารับบริการ	ปีงบประมาณ 2565	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1	4.72	พึงพอใจมากที่สุด
2	4.84	พึงพอใจมากที่สุด
3	4.96	พึงพอใจมากที่สุด
4	3.84	พึงพอใจมาก
5	4.16	พึงพอใจมาก
6	4.88	พึงพอใจมากที่สุด
7	4.96	พึงพอใจมากที่สุด

จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7									
1	5	5	5	3	5	5	5									
2	5	5	5	4	5	5	5									
3	5	5	5	4	5	5	5									
4	5	5	5	4	5	5	5									
5	5	5	5	3	4	5	5									
6	5	5	5	4	4	5	5									
7	5	5	5	4	4	5	5									
8	5	5	5	3	4	5	5									
9	4	5	4	3	4	4	4									
10	4	5	5	4	4	4	5									
11	4	5	5	4	4	4	5									
12	4	5	5	4	4	5	5									
13	4	5	5	4	4	5	5									
14	4	5	5	4	4	5	5									
15	4	5	5	4	4	5	5									
16	5	4	5	4	4	5	5									
17	5	4	5	4	4	5	5									
18	5	4	5	4	4	5	5									
19	5	4	5	4	4	5	5									
20	5	5	5	4	4	5	5									
21	5	5	5	4	4	5	5									
22	5	5	5	4	4	5	5									
23	5	5	5	4	4	5	5									
24	5	5	5	4	4	5	5									
25	5	5	5	4	4	5	5									
	118	121	124	96	104	122	124									
	4.72	4.84	4.96	3.84	4.16	4.88	4.96									

จำนวนผู้ให้บริการ

7 คน

ค่าเฉลี่ยของทุกคนรวมกัน

4.62