

การวิเคราะห์ และการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
จัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนผู้แสดงความเห็นแต่ละระดับ					รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด	
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๒	๓๓	๑๕	๒	๑	๘๓
๑.๒ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๓๙	๓๒	๑๒	๐	๐	๘๓
๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๓๘	๓๔	๑๐	๑	๐	๘๓
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๘	๓๒	๓	๐	๐	๘๓
๒.๒ การให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี	๔๔	๓๖	๓	๐	๐	๘๓
๒.๓ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ดี	๔๘	๓๑	๔	๐	๐	๘๓
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ อาหารและเครื่องดื่ม	๔๘	๒๙	๖	๐	๐	๘๓
๓.๒ ความเหมาะสมของสถานที่	๕๒	๒๗	๔	๐	๐	๘๓
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๒	๒๕	๖	๐	๐	๘๓
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓๘	๓๖	๘	๑	๐	๘๓
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓๙	๓๖	๗	๑	๐	๘๓
๔.๓ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	๔๐	๓๒	๑๐	๑	๐	๘๓
๕. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ						
๕.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓๘	๓๖	๘	๑	๐	๘๓
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๓๙	๓๖	๗	๑	๐	๘๓
๕.๓ ข้อมูลมีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ	๔๐	๓๒	๑๐	๑	๐	๘๓
๖. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๖.๑ หน่วยงานมีขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม	๔๔	๓๐	๙	๐	๐	๘๓
๖.๒ หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔๓	๓๑	๙	๐	๐	๘๓
๖.๓ หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๔๑	๓๓	๙	๐	๐	๘๓
๗. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
๗.๑ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	๔๖	๓๑	๕	๑	๐	๘๓
๗.๒ ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก	๔๕	๒๗	๑๑	๐	๐	๘๓
๗.๓ การตอบคำถาม/ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	๔๒	๓๕	๖	๐	๐	๘๓

การคำนวณคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ภาพรวม)
จัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในวันอังคาร ที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเด็นความคิดเห็น	การคำนวณ	ผลรวมคะแนน	ค่าคะแนนความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อย
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	$(32 \times 5) + (33 \times 4) + (15 \times 3) + (2 \times 2) + (1 \times 1)$	342	$342 / 83 = 4.12$
๑.๒ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	$(34 \times 5) + (32 \times 4) + (12 \times 3)$	359	$359 / 83 = 4.32$
๑.๓ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	$(38 \times 5) + (34 \times 4) + (10 \times 3) + (1 \times 2)$	358	$358 / 83 = 4.31$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$4.12 + 4.32 + 4.31 / 3$		4.25
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(100 / 5) \times 4.25$		85
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	$(48 \times 5) + (32 \times 4) + (3 \times 3)$	377	$377 / 83 = 4.54$
๒.๒ การให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี	$(44 \times 5) + (36 \times 4) + (3 \times 3)$	373	$373 / 83 = 4.49$
๒.๓ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ดี	$(48 \times 5) + (31 \times 4) + (4 \times 3)$	376	$376 / 83 = 4.53$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$4.54 + 4.49 + 4.53 / 3$		4.52
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(100 / 5) \times 4.52$		90.40
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ อาหารและเครื่องดื่ม	$(48 \times 5) + (29 \times 4) + (6 \times 3)$	374	$374 / 83 = 4.50$
๓.๒ ความเหมาะสมของสถานที่	$(52 \times 5) + (27 \times 4) + (4 \times 3)$	380	$380 / 83 = 4.57$
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ	$(52 \times 5) + (25 \times 4) + (6 \times 3)$	378	$378 / 83 = 4.55$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$4.50 + 4.57 + 4.55 / 3$		4.54
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(100 / 5) \times 4.54$		90.80
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	$(38 \times 5) + (36 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2)$	360	$360 / 83 = 4.33$
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	$(34 \times 5) + (36 \times 4) + (7 \times 3) + (1 \times 2)$	362	$362 / 83 = 4.36$
๔.๓ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	$(40 \times 5) + (32 \times 4) + (10 \times 3) + (1 \times 2)$	360	$360 / 83 = 4.33$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$4.33 + 4.36 + 4.33 / 3$		4.34
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(100 / 5) \times 4.34$		86.80
๕. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ			
๕.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	$(38 \times 5) + (36 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2)$	360	$360 / 83 = 4.33$
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	$(34 \times 5) + (36 \times 4) + (7 \times 3) + (1 \times 2)$	362	$362 / 83 = 4.36$
๕.๓ ข้อมูลมีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ	$(40 \times 5) + (32 \times 4) + (10 \times 3) + (1 \times 2)$	360	$360 / 83 = 4.33$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$4.33 + 4.36 + 4.33 / 3$		4.34
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(100 / 5) \times 4.34$		86.80

๖. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
๖.๑ หน่วยงานมีขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม	$(๔๔ \times ๕) + (๓๐ \times ๔) + (๙ \times ๓)$	๓๖๗	$๓๖๗ / ๘๓ = ๔.๔๒$
๖.๒ หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	$(๔๓ \times ๕) + (๓๑ \times ๔) + (๙ \times ๓)$	๓๖๖	$๓๖๖ / ๘๓ = ๔.๔๐$
๖.๓ หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	$(๔๑ \times ๕) + (๓๓ \times ๔) + (๙ \times ๓)$	๓๖๔	$๓๖๔ / ๘๓ = ๔.๓๘$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$๔.๔๒ + ๔.๔๐ + ๔.๓๘ / ๓$		๔.๔๐
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(๑๐๐ / ๕) \times ๔.๔๐$		๘๘
๗. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
๗.๑ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	$(๔๖ \times ๕) + (๓๑ \times ๔) + (๕ \times ๓) + (๑ \times ๒)$	๓๗๑	$๓๗๑ / ๘๓ = ๔.๔๖$
๗.๒ ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยาก	$(๔๕ \times ๕) + (๒๗ \times ๔) + (๑๑ \times ๓)$	๓๖๖	$๓๖๖ / ๘๓ = ๔.๔๐$
๗.๓ การตอบคำถาม/ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	$(๔๒ \times ๕) + (๓๕ \times ๔) + (๖ \times ๓)$	๓๖๘	$๓๖๘ / ๘๓ = ๔.๔๐$
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$๔.๔๖ + ๔.๔๐ + ๔.๔๐ / ๓$		๔.๔๒
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	$(๑๐๐ / ๕) \times ๔.๔๒$		๘๘.๔๐