

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
(สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรี)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง ผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป			
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
ชาย	๓๕	๓๕	
หญิง	๖๕	๖๕	
๒.อายุ			
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๘	๘	
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๒	
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๔๔	๔๔	
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๖	

๓. งานที่เข้ามารับบริการ (เลือกตอบเพียง ๑ งาน)			
รายการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
งานรายการ/สปอตประชาสัมพันธ์	๑๗	๑๗	
งานข่าว	๓๑	๓๑	
งานเทคนิคการออกอากาศ/เครื่องส่ง	๘	๘	
งานธุรการ/รับส่งหนังสือ	๓๗	๓๗	
ค้นหาข้อมูลข่าวสาร/ตำแหน่งงานว่าง	๗	๗	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๘๐	๑๒	๘	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๗๕	๑๕	๕	-	-
๓. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๘๐	๑๕	๕	-	-
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๘๕	๕	๕	-	-
๕. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗๕	๑๕	๑๐	-	-
๖. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๕๕	๓๒	๑๓	-	-
๗. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๘๖	๑๒	๒	-	-
รวม	๕๓๖(๘๓.๔๒)	๑๐๖(๑๕.๑๔)	๔๘(๖.๘๖)		

สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๒ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๔ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖