**ผลสรุปความพึงพอใจ**

**ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่กองกลาง รายบุคคลในภาพรวมทั้งกองกลาง**

**การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการของ จำนวน 137 ฉบับจากแบบสอบถาม**

สรุปคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ปี 2566 ครั้งที่ 2

ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 ได้ 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.36 %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** | | **ค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม 5** | **ร้อยละ** |
| **1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ** | |  |  |
| 1.1 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | 4.87 | 97.5 |
| 1.2 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.81 | 96.36 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.81 | 96.36 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.80 | 96.13 |
| **2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** | |  |  |
| 2.1 | ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 4.29 | 96.59 |
| 2.2 | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.85 | 97.04 |
| 2.3 | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | 4.89 | 97.95 |
| 2.4 | ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.87 | 97.5 |
| 2.5 | แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | 4.86 | 97.27 |
| **3. สิ่งอำนวยความสะดวก** | |  |  |
| 3.1 | เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น] | 4.77 | 95.45 |
| 3.2 | ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน | 4.82 | 96.59 |
| **4. คุณภาพการให้บริการ** | |  |  |
| 4.1 | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | 4.84 | 96.81 |
| 4.2 | ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | 4.87 | 97.5 |
| **5. การมีใจบริการ (service mind)** | |  |  |
| 5.1 | สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้องรับและการให้บริการ | 4.87 | 97.5 |
| 5.2 | ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ] | 4.88 | 97.72 |
| 5.3 | แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ] | 4.88 | 97.72 |
| 5.4 | มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง | 4.88 | 97.72 |
| 5.5 | เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางในและประทับใจ | 4.90 | 98.18 |
|  |  |  |  |

**ความต้องการ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย