

## ผลสรุปความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่กองกลาง รายบุคคลในภาพรวมทั้งกองกลาง

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการของ จำนวน ๑๑๐ ฉบับจากแบบสอบถาม

สรุปคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม ๕ ได้ ๔.๙๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐%

ประเด็นความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย คะแนนเต็ม ๕
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>		
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๕
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๕
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๗๕
<b>๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๒.๑	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๗๑
๒.๒	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗
๒.๓	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๐
๒.๔	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๒
๒.๕	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๗๔
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น]	๔.๗๒
๓.๒	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๗๓
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>		
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๗๓
๔.๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๗๔
<b>๕. การมีใจบริการ (service mind)</b>		
๕.๑	สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับและการให้บริการ	๔.๗๙

๕.๒	ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ]	๔.๗๓
๕.๓	แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ]	๔.๗๓
๕.๔	มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๗๔
๕.๕	เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๗๖

#### ความต้องการ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีค่ะ
๒. เต็มที่เต็มใจให้คำแนะนำที่ดีเสมอค่ะ
๓. ให้บริการรวดเร็วมากๆค่ะ
๔. ให้ความช่วยเหลือรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
๕. ปฏิบัติงานด้วยตั้งใจ