

ผลสรุปความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่กองกลาง รายบุคคลในภาพรวมทั้งกองกลาง

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการของ จำนวน ๑๓๗ ฉบับจากแบบสอบถาม

สรุปคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม ๕ ได้ ๔.๘๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗%

ประเด็นความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย คะแนนเต็ม ๕
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๗
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๑
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๘๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๒๙
๒.๒	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๕
๒.๓	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๙
๒.๔	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๗
๒.๕	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๖
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น]	๔.๗๗
๓.๒	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๒
๔. คุณภาพการให้บริการ		
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๘๔
๔.๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๗

๕. การมีใจบริการ (service mind)		
๕.๑	สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้องรับและการให้บริการ	๔.๘๗
๕.๒	ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ]	๔.๘๘
๕.๓	แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ]	๔.๘๘
๕.๔	มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๘๘
๕.๕	เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๙๐

ความต้องการ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย
๒. ใจดีมาก
๓. บริการดีเยี่ยม