

ผลสรุปความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่กองกลาง รายบุคคลในภาพรวมทั้งกองกลาง

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการของ จำนวน ๑๓๗ ฉบับจากแบบสอบถาม

สรุปคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒

ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม ๕ ได้ ๔.๘๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ %

ประเด็นความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย คะแนนเต็ม ๕	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ			
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๗	๙๗.๔
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑	๙๖.๓๖
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๑	๙๖.๓๖
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๘๐	๙๖.๑๓
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๒๙	๘๖.๕๙
๒.๒	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๕	๙๗.๐๔
๒.๓	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๙	๙๗.๘๕
๒.๔	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๗	๙๗.๔
๒.๕	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๘๖	๙๗.๒๗
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมาก [ขึ้น]	๔.๗๗	๙๕.๔๕
๓.๒	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๘๒	๙๖.๔๙
๔. คุณภาพการให้บริการ			
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๘๔	๙๖.๘๑

๔.๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๘๗	๙๗.๕
๕. การมีใจบริการ (service mind)			
๕.๑	สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๕
๕.๒	ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๘๘	๙๗.๗๒
๕.๓	แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๘	๙๗.๗๒
๕.๔	มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๘๘	๙๗.๗๒
๕.๕	เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้ วางใจและประทับใจ	๔.๙๐	๙๘.๑๘

ความต้องการ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย