

ผลสรุปความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่กองกลาง รายบุคคลในภาพรวมทั้งกองกลาง

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการของ จำนวน ๑๐๖ ฉบับจากแบบสอบถาม

สรุปคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๗ ไตรมาส ที่ ๔

ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม ๕ ได้ ๔.๘๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔

| ประเด็นความพึงพอใจ | | ค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม ๕ | ร้อยละ |
|--|--|-------------------------|--------|
| ๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| ๑.๑ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | ๔.๘๓ | ๙๖.๖๔ |
| ๑.๒ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๗๘ | ๙๕.๕๒ |
| ๑.๓ | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๔.๘๑ | ๙๖.๑๓ |
| ๑.๔ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๔.๘๐ | ๙๖ |
| ๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๘ |
| ๒.๑ | ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| ๒.๒ | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๔.๘๕ | ๙๖.๘๐ |
| ๒.๓ | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | ๔.๘๕ | ๙๓.๙๕ |
| ๒.๔ | ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๔.๘๖ | ๙๗.๑๒ |
| ๒.๕ | แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล | ๔.๘๖ | ๙๗.๑๒ |
| ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ | เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะอาดมาก [ขึ้น] | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| ๓.๒ | ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| ๔. คุณภาพการให้บริการ | | | |
| ๔.๑ | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | ๔.๘๖ | ๙๗.๑๒ |

| | | | |
|--|---|------|-------|
| ๔.๒ | ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| ๕. การมีใจบริการ (service mind) | | | |
| ๕.๑ | สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับและการให้บริการ | ๔.๘๖ | ๙๗.๒๘ |
| ๕.๒ | ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ | ๔.๘๓ | ๙๖.๖๔ |
| ๕.๓ | แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| ๕.๔ | มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| ๕.๕ | เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ | ๔.๘๔ | ๙๖.๘๐ |
| | | | |