

ผลสรุปความพึงพอใจ  
 ของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่กองกลาง รายบุคคลในภาพรวมทั้งกองกลาง  
 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ให้บริการของ จำนวน ๘๓ ฉบับจากแบบสอบถาม  
 สรุปคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๔  
 ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม ๕ ได้ ๔.๘๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖

| ประเด็นความพึงพอใจ                                           |                                                                        | ค่าเฉลี่ยคะแนนเต็ม<br>๕ | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------|
| <b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b> |                                                                        |                         |        |
| ๑.๑                                                          | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                             | ๔.๘๗                    | ๙๗.๓๕  |
| ๑.๒                                                          | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                              | ๔.๘๗                    | ๙๗.๓๕  |
| ๑.๓                                                          | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                   | ๔.๘๘                    | ๙๗.๕๙  |
| ๑.๔                                                          | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                   | ๔.๘๘                    | ๙๗.๕๙  |
| <b>๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                  |                                                                        |                         |        |
| ๒.๑                                                          | ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน                         | ๔.๘๗                    | ๙๗.๓๕  |
| ๒.๒                                                          | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม                                     | ๔.๘๘                    | ๙๗.๕๙  |
| ๒.๓                                                          | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                              | ๔.๘๘                    | ๙๗.๕๙  |
| ๒.๔                                                          | ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                    | ๔.๘๘                    | ๙๗.๕๙  |
| ๒.๕                                                          | แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล                              | ๔.๘๗                    | ๙๗.๓๕  |
| <b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                 |                                                                        |                         |        |
| ๓.๑                                                          | เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมาก<br>[ขึ้น]           | ๔.๗๙                    | ๙๕.๖๖  |
| ๓.๒                                                          | ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน                                       | ๔.๗๘                    | ๙๕.๔๒  |
| <b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>                                 |                                                                        |                         |        |
| ๔.๑                                                          | ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง<br>ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | ๔.๘๕                    | ๙๖.๘๗  |
| ๔.๒                                                          | ได้รับการที่เป็นประโยชน์                                               | ๔.๘๗                    | ๙๗.๓๕  |

| ๕. การมีใจบริการ (service mind) |                                                                                                         |      |       |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| ๕.๑                             | สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้องรับและการให้บริการ                                    | ๔.๙๐ | ๙๗.๘๓ |
| ๕.๒                             | ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ]                            | ๔.๘๘ | ๙๗.๖๐ |
| ๕.๓                             | แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ] | ๔.๘๖ | ๙๗.๑๑ |
| ๕.๔                             | มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง                | ๔.๘๘ | ๙๗    |
| ๕.๕                             | เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ                               | ๔.๘๖ | ๙๗.๑๑ |
|                                 |                                                                                                         |      |       |