

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด 20 ชุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความพึงพอใจ
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	87	ความพึงพอใจมาก
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	88	ความพึงพอใจมาก
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	87	ความพึงพอใจมาก
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	88	ความพึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	90	ความพึงพอใจมาก
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	88	ความพึงพอใจมาก
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	88	ความพึงพอใจมาก
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	90	ความพึงพอใจมาก
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	88	ความพึงพอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวก		
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	88	ความพึงพอใจมาก
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้บริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	87	ความพึงพอใจมาก
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	86	ความพึงพอใจมาก
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	89	ความพึงพอใจมาก
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	87	ความพึงพอใจมาก
คุณภาพการให้บริการ		
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	90	ความพึงพอใจมาก
2) ความครบถ้วนถูกต้อง ของการให้บริการ	89	ความพึงพอใจมาก
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	89	ความพึงพอใจมาก
รวม	88.17	ความพึงพอใจมาก