

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

ยอดจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม : ๔,๐๕๖ คน

๑. ขั้นตอนการให้บริการ

| รายละเอียด | จำนวน | | | |
|--|-------------------------|---------------|------------|--------------|
| | พึงพอใจ / พึงพอใจมาก | ค่าเฉลี่ย | ไม่พึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย |
| ๑.๑ ความสุภาพทักทายมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓,๙๖๕ | ๙๓.๓๖% | ๙๑ | ๒.๒๔% |
| ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓,๙๔๓ | ๙๘.๒๐% | ๑๓ | ๑.๘๐% |
| ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | ๓,๘๖๑ | ๙๕.๒๐% | ๑๙๕ | ๔.๘๐% |
| ๑.๔ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไข | ๓,๘๓๙ | ๙๕.๖๓% | ๑๗๗ | ๔.๓๗% |
| ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๓,๘๙๔ | ๙๖.๐๐% | ๑๖๒ | ๔.๐๐% |
| ๑.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน | ๓,๙๔๕ | ๙๓.๒๖% | ๑๑๑ | ๒.๗๔% |
| รวม | ๒๓,๕๒๓ | ๙๖.๖๘% | ๘๐๙ | ๓.๓๒% |

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | | | | |
|--|---------------|---------------|------------|--------------|
| ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว | ๓,๘๔๓ | ๙๕.๘๕% | ๒๑๓ | ๕.๑๕% |
| ๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน | ๓,๘๓๑ | ๙๕.๔๓% | ๑๘๕ | ๔.๕๗% |
| ๒.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ | ๓,๘๐๐ | ๙๓.๖๙% | ๒๕๖ | ๖.๓๑% |
| ๒.๔ การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้ | ๓,๗๘๐ | ๙๓.๒๐% | ๒๗๖ | ๖.๘๐% |
| รวม | ๑๕,๒๙๘ | ๙๕.๕๕% | ๙๒๖ | ๕.๔๖% |

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก

| | | | | |
|---|---------------|---------------|------------|--------------|
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ | ๓,๙๐๖ | ๙๖.๓๐% | ๑๕๐ | ๓.๗๐% |
| ๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม | ๓,๘๑๒ | ๙๔.๐๐% | ๒๔๔ | ๖.๐๐% |
| ๓.๓ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อ | ๓,๘๙๗ | ๙๖.๐๗% | ๑๕๙ | ๓.๙๓% |
| ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๓,๘๘๘ | ๙๕.๘๕% | ๑๖๘ | ๔.๑๕% |
| ๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลาย | ๓,๘๔๖ | ๙๔.๘๓% | ๒๑๐ | ๕.๑๗% |
| รวม | ๑๙,๓๔๙ | ๙๕.๔๑% | ๙๓๑ | ๔.๕๙% |

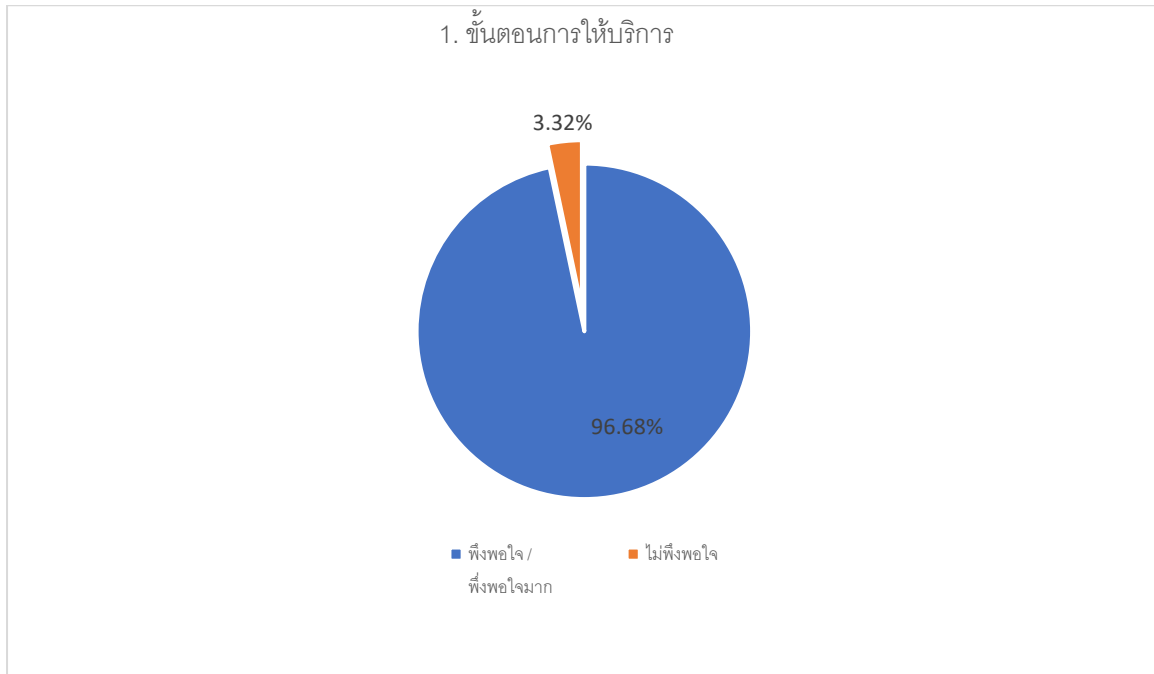
๔. คุณภาพการให้บริการโดยรวม

| รายละเอียด | จำนวน | | | |
|---|-------------------------|-----------|------------|-----------|
| | พึงพอใจ / พึงพอใจมาก | ค่าเฉลี่ย | ไม่พึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย |
| ๔.๑ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับ | ๓,๗๘๙ | ๙๓.๕๒% | ๒๖๗ | ๖.๕๘% |
| ๔.๒ การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา | ๓,๗๖๘ | ๙๒.๙๐% | ๒๘๘ | ๗.๑๐% |
| ๔.๓ เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข | ๓,๗๑๔ | ๙๑.๕๗% | ๓๔๒ | ๘.๔๓% |
| ๔.๔ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา | ๓,๗๑๖ | ๙๑.๖๒% | ๓๔๐ | ๘.๓๘% |
| ๔.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ | ๓,๘๕๗ | ๙๕.๑๐% | ๑๙๙ | ๔.๙๐% |
| ๔.๖ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ | ๓,๘๐๑ | ๙๓.๗๒% | ๒๕๕ | ๖.๒๘% |
| ๔.๗ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่เหมาะสม | ๓,๘๓๒ | ๙๕.๔๗% | ๑๘๔ | ๔.๕๓% |
| ๔.๘ ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน | ๓,๘๙๘ | ๙๖.๑๐% | ๑๕๘ | ๓.๙๐% |
| ๔.๙ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ | ๓,๘๘๓ | ๙๕.๗๔% | ๑๗๗ | ๔.๒๖% |
| ๔.๑๐ คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ | ๓,๘๗๕ | ๙๕.๕๕% | ๑๘๑ | ๔.๔๖% |

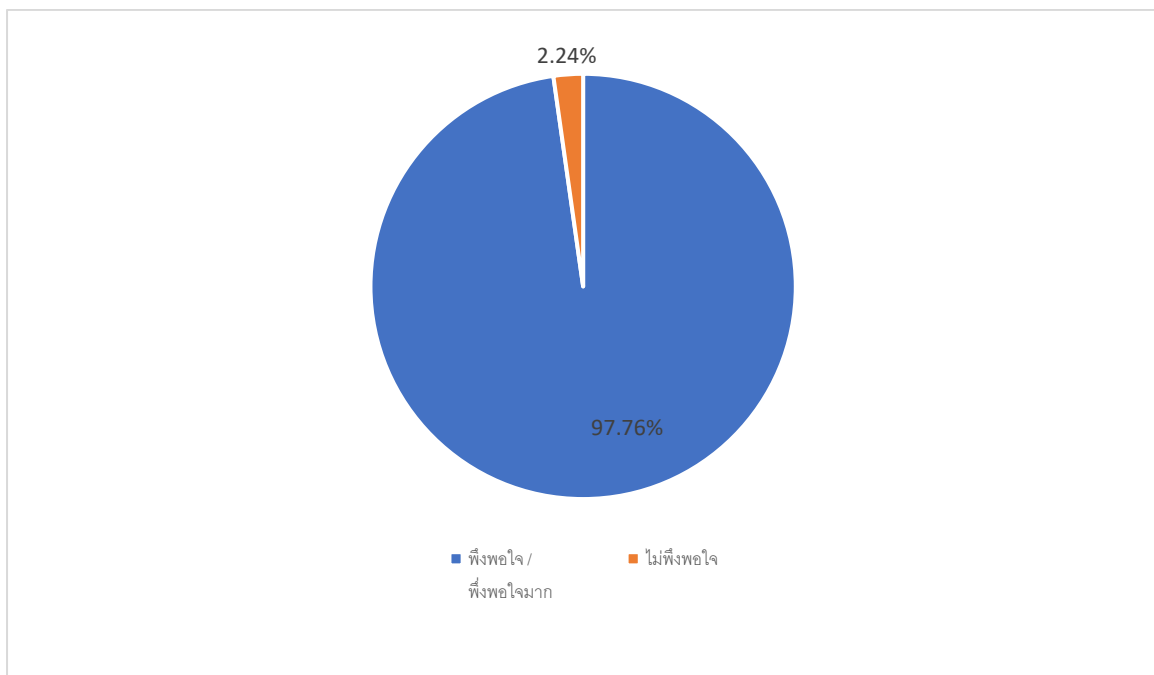
| | | | | |
|--|---------------|---------------|--------------|--------------|
| ๔.๑๑ การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน | ๓,๔๔๔ | ๙๔.๓๗% | ๒๑๒ | ๕.๒๒% |
| รวม | ๔๒,๐๑๓ | ๙๔.๑๘% | ๒,๕๙๙ | ๕.๘๒% |

แสดงกราฟ

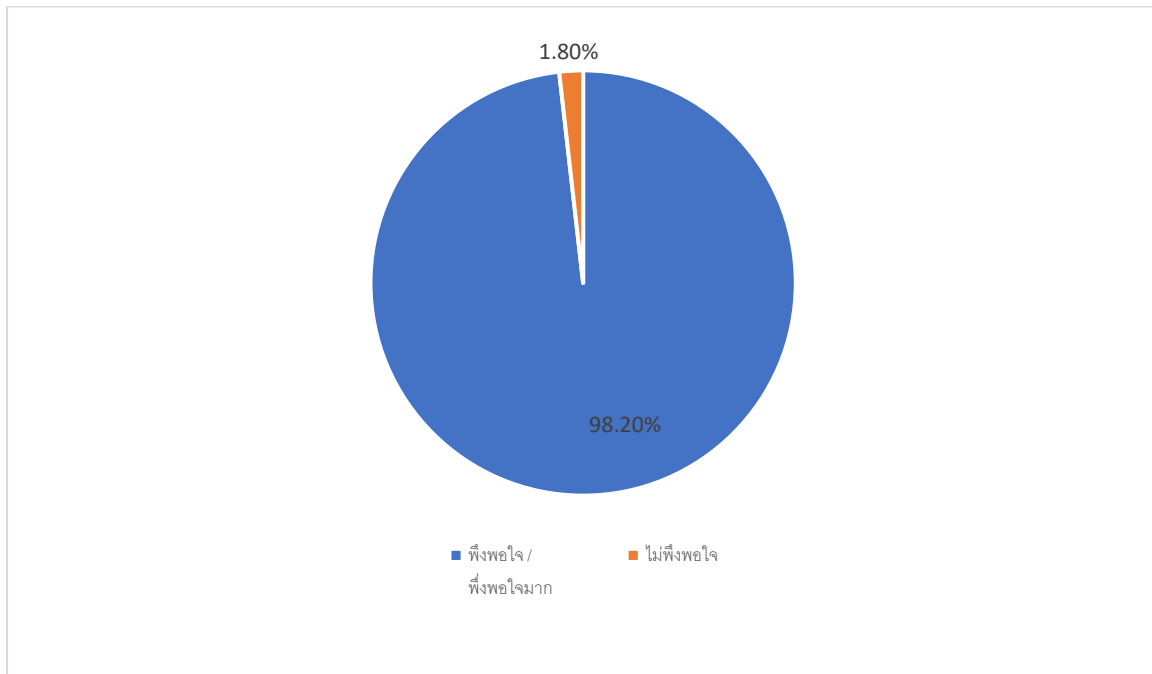
๑. ขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม)



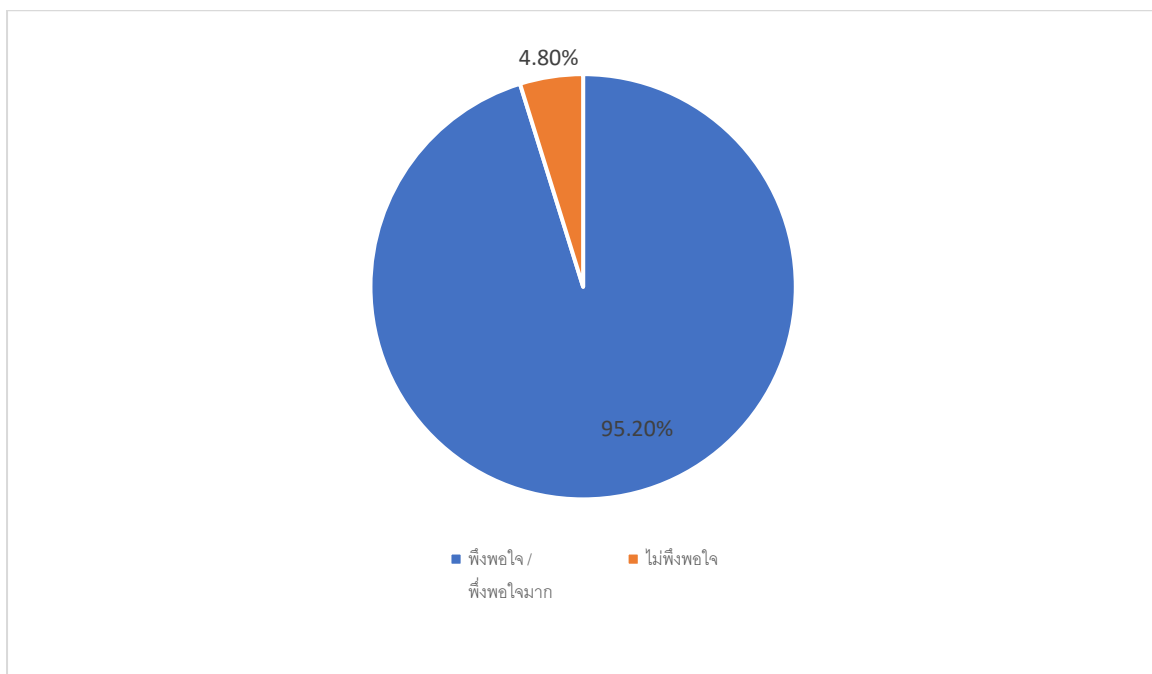
- ๑.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



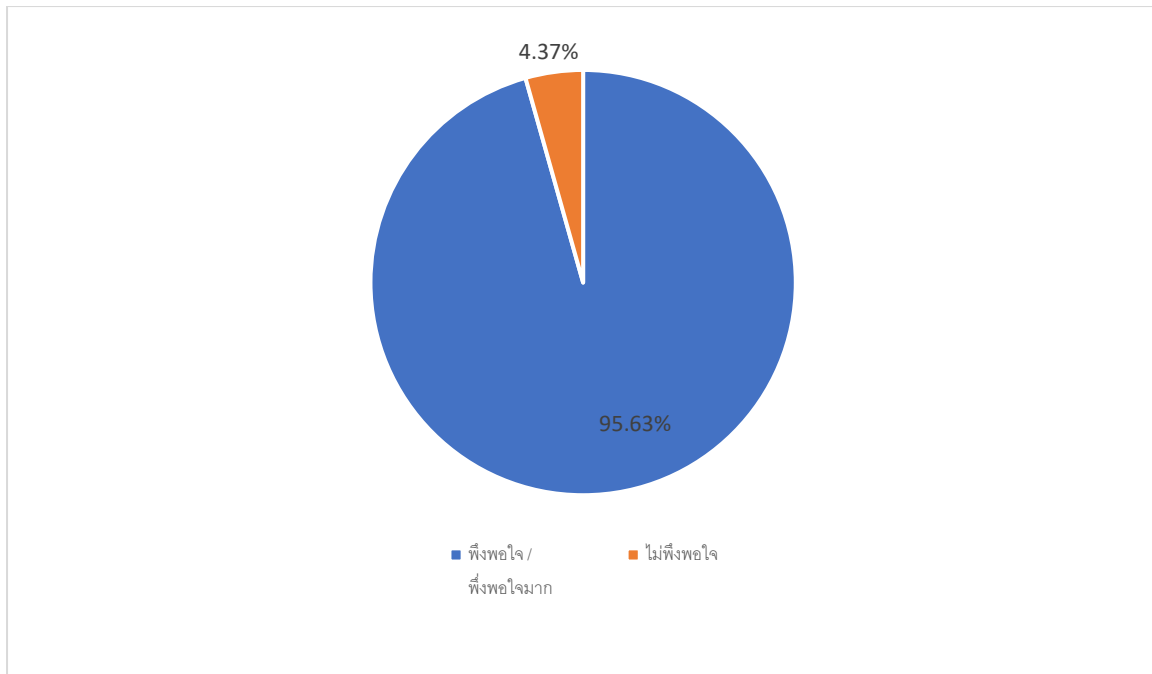
- ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



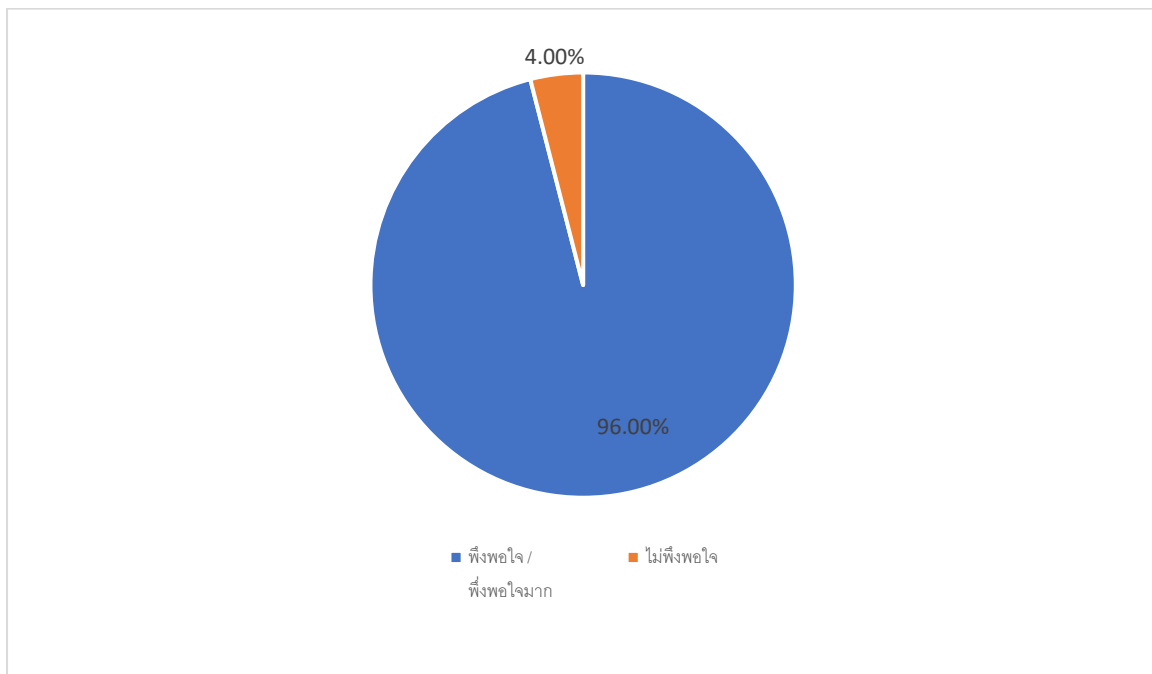
- ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ



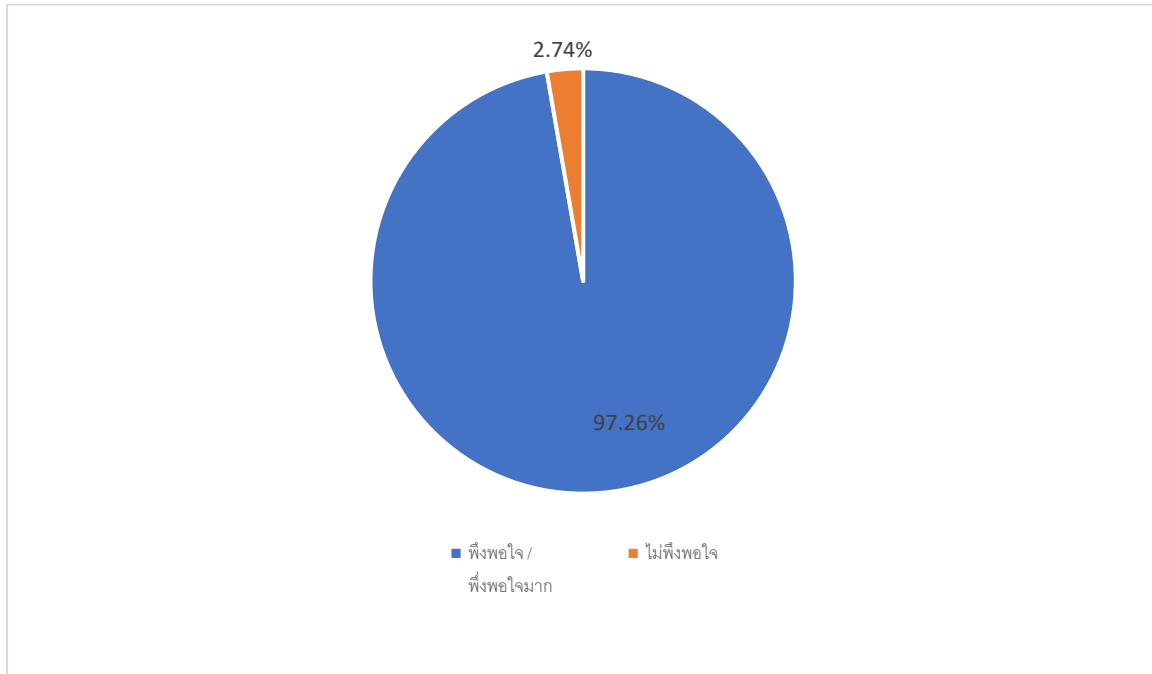
- ๑.๔ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก่ไข



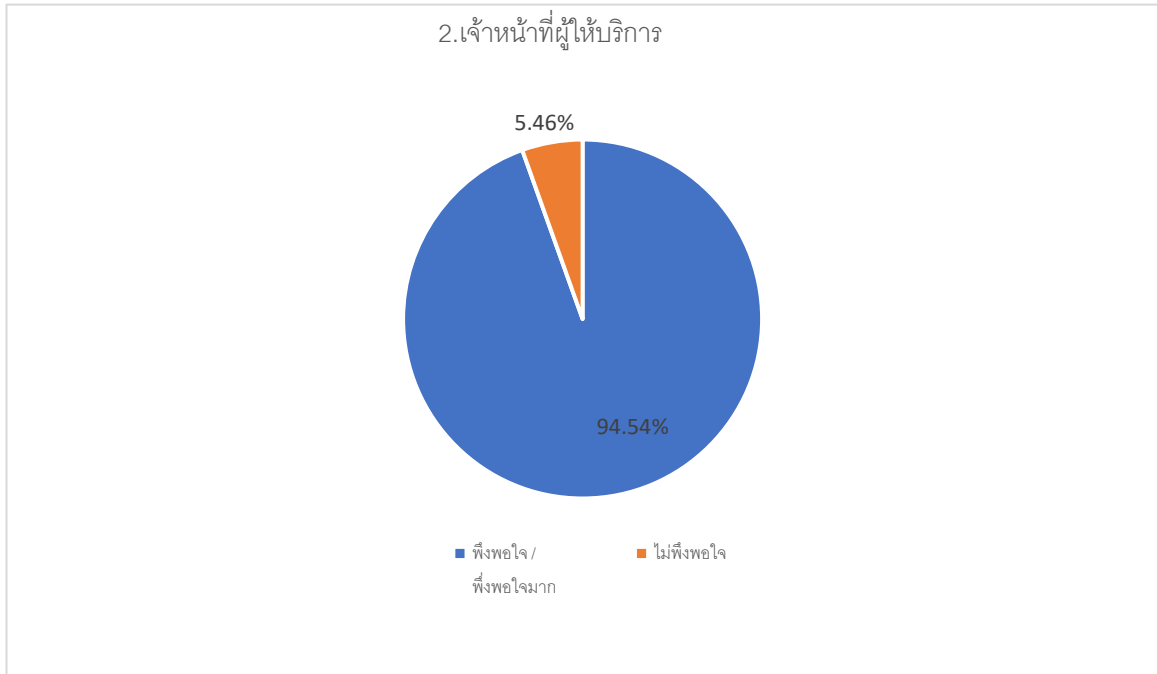
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ



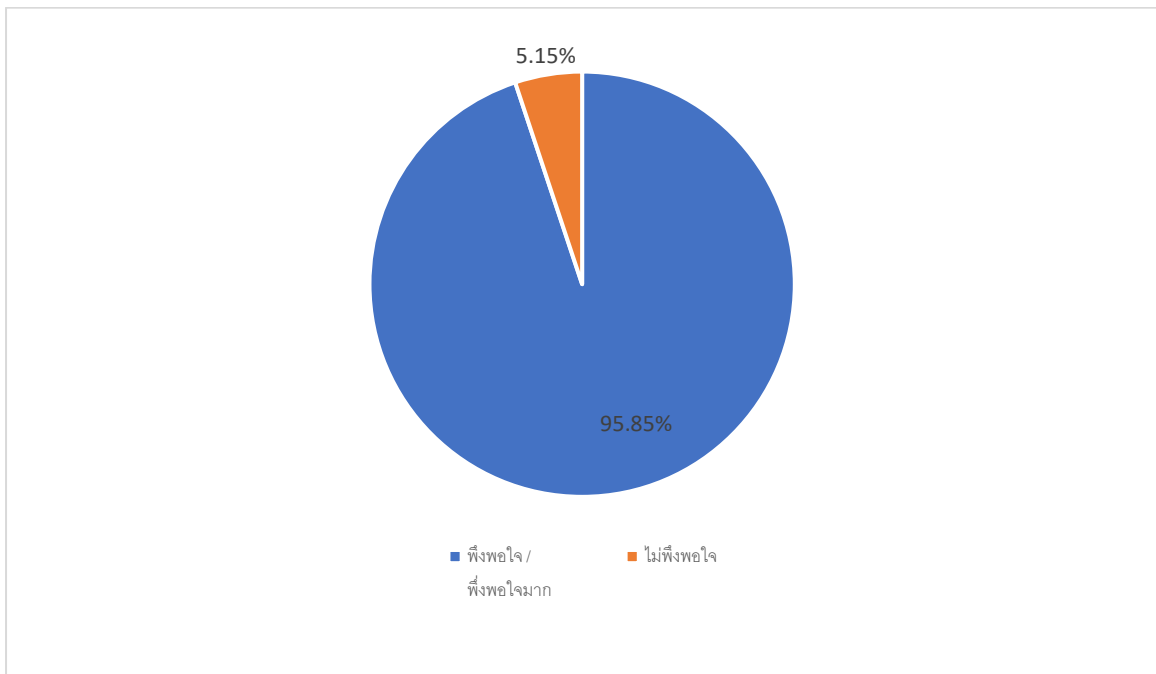
- ๑.๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน



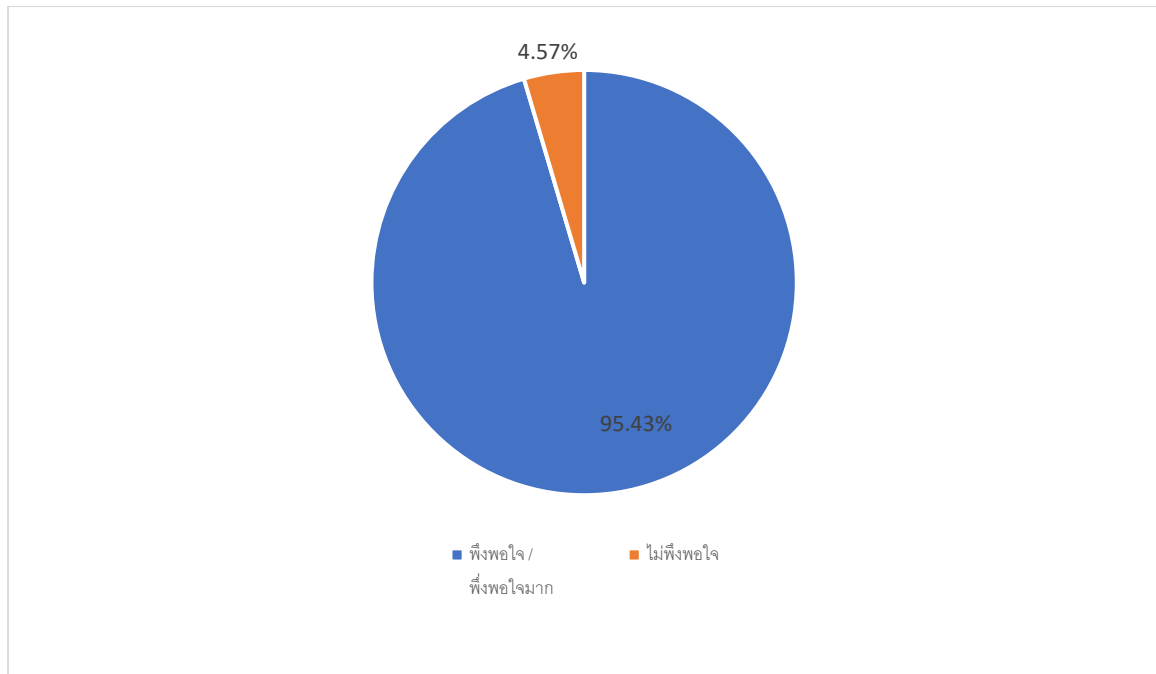
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ภาพรวม)



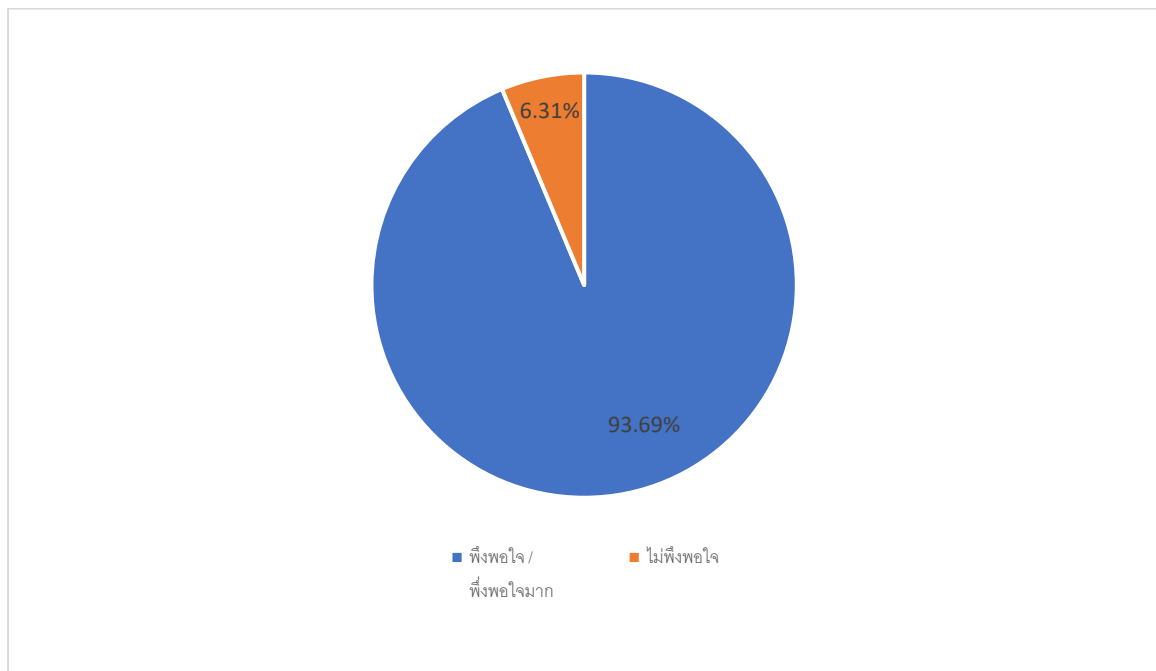
- ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว



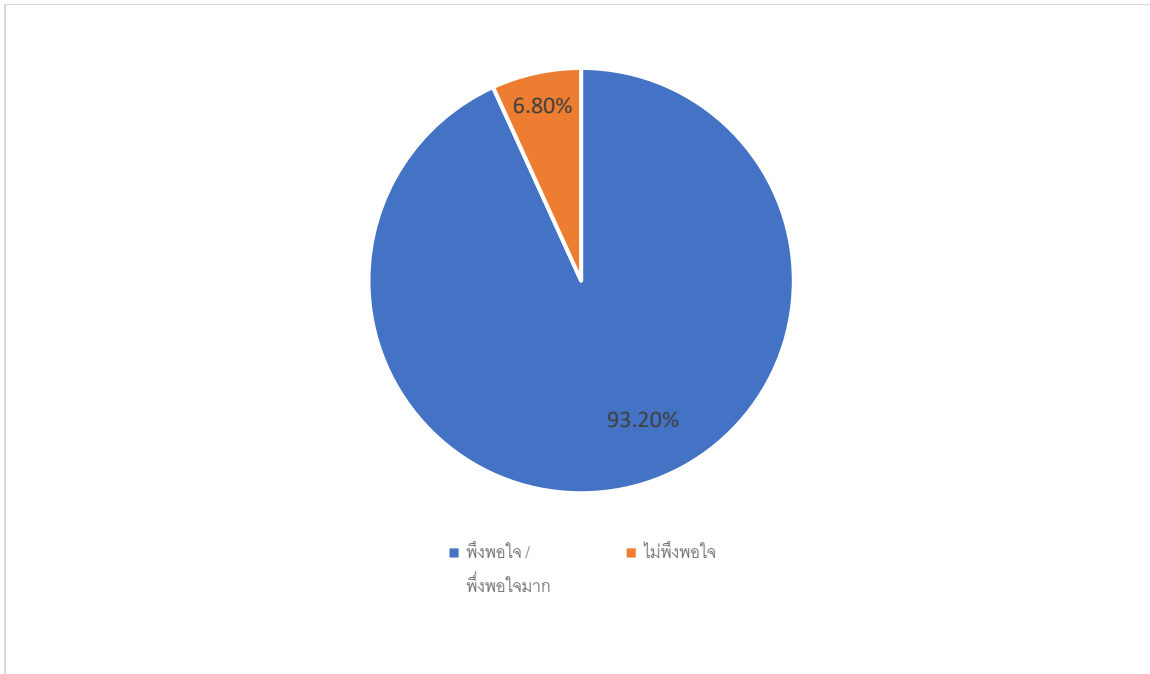
- ๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน



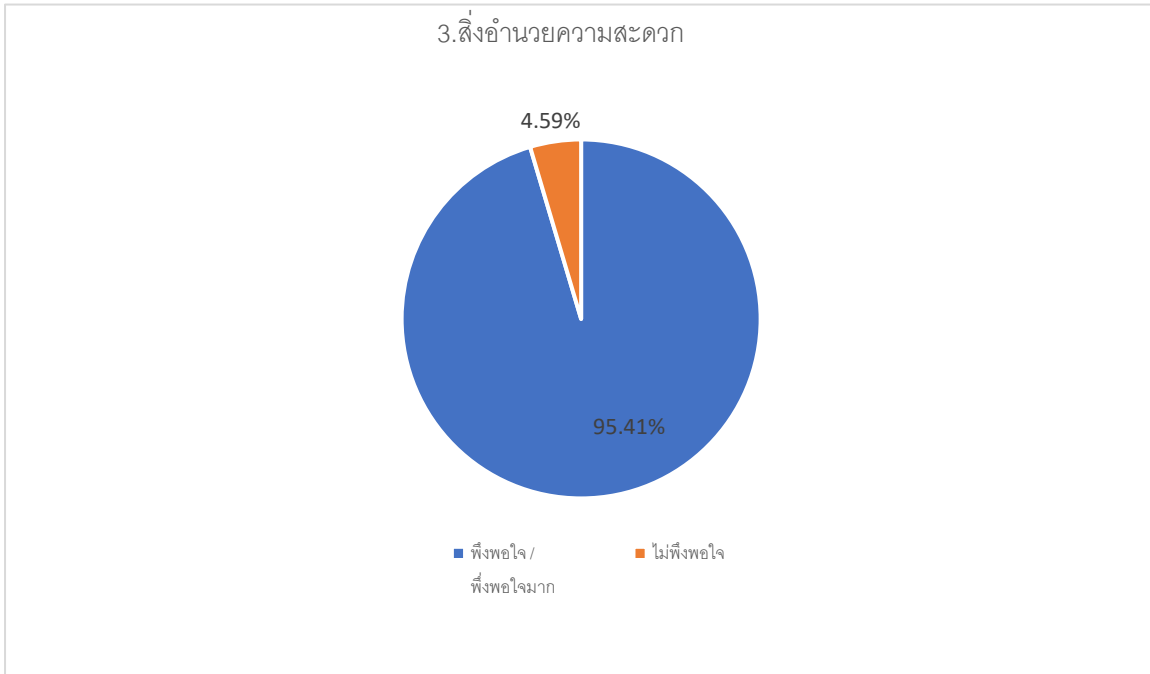
- ๒.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ



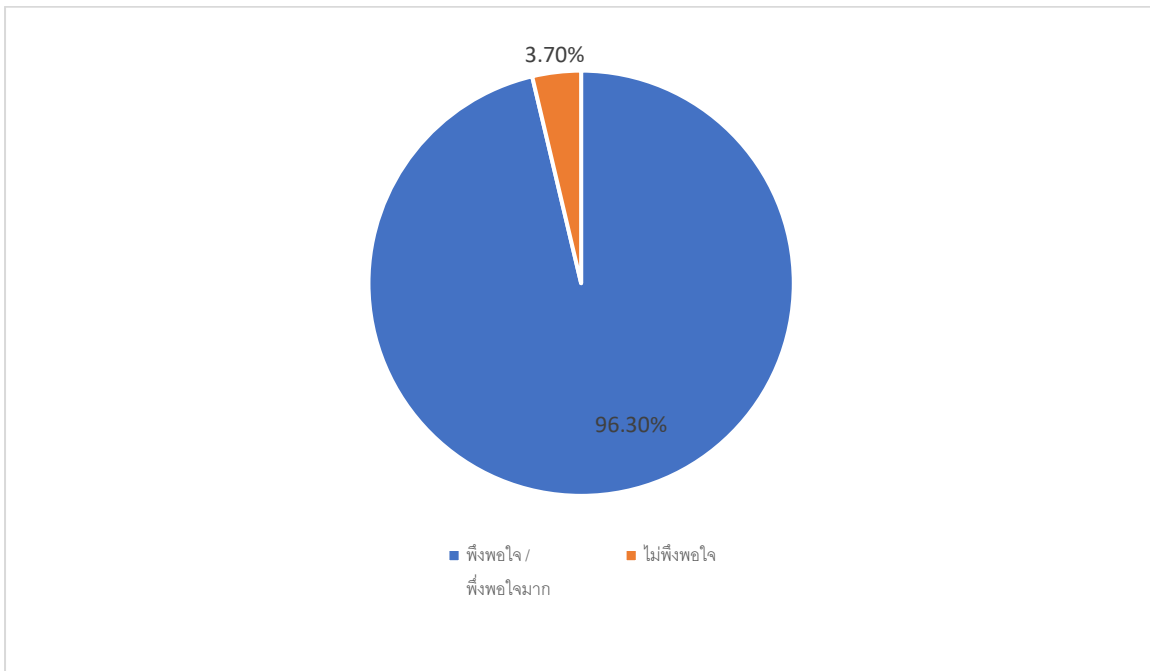
๒.๔ การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้



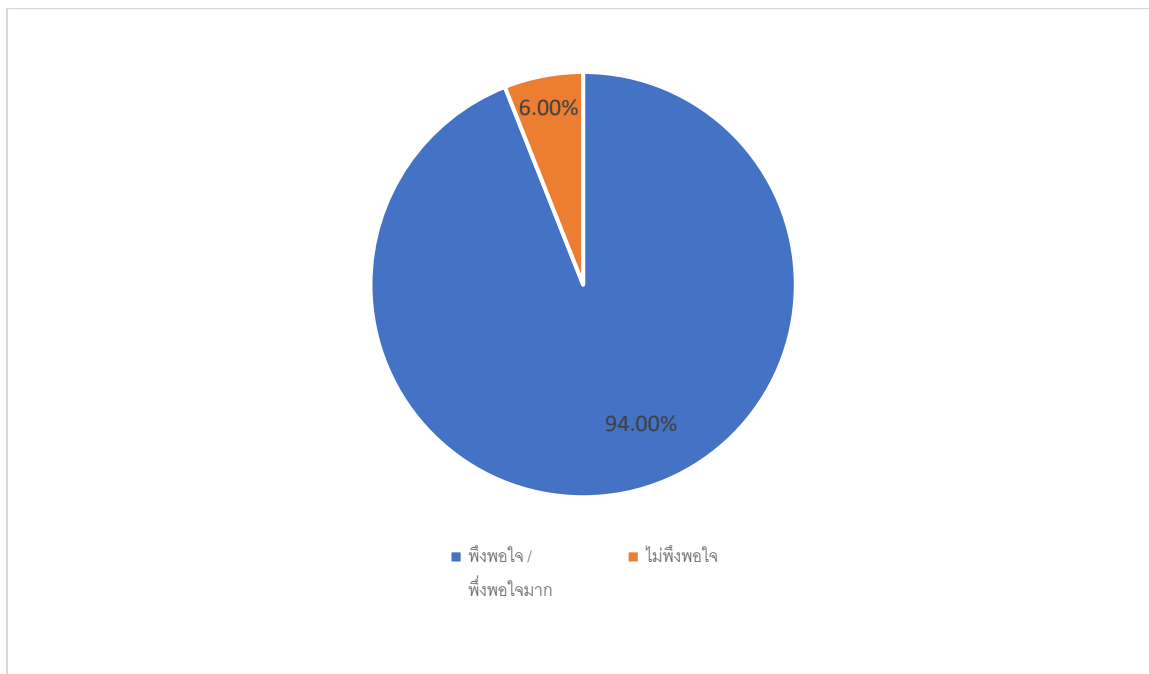
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก (ภาพรวม)



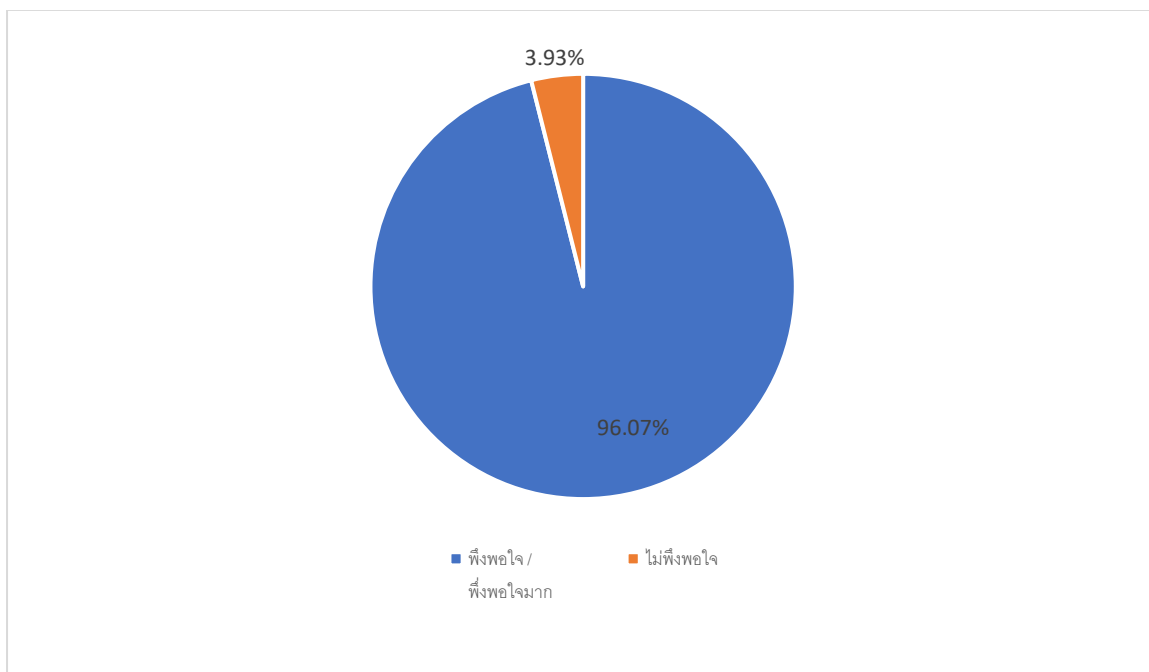
- ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ



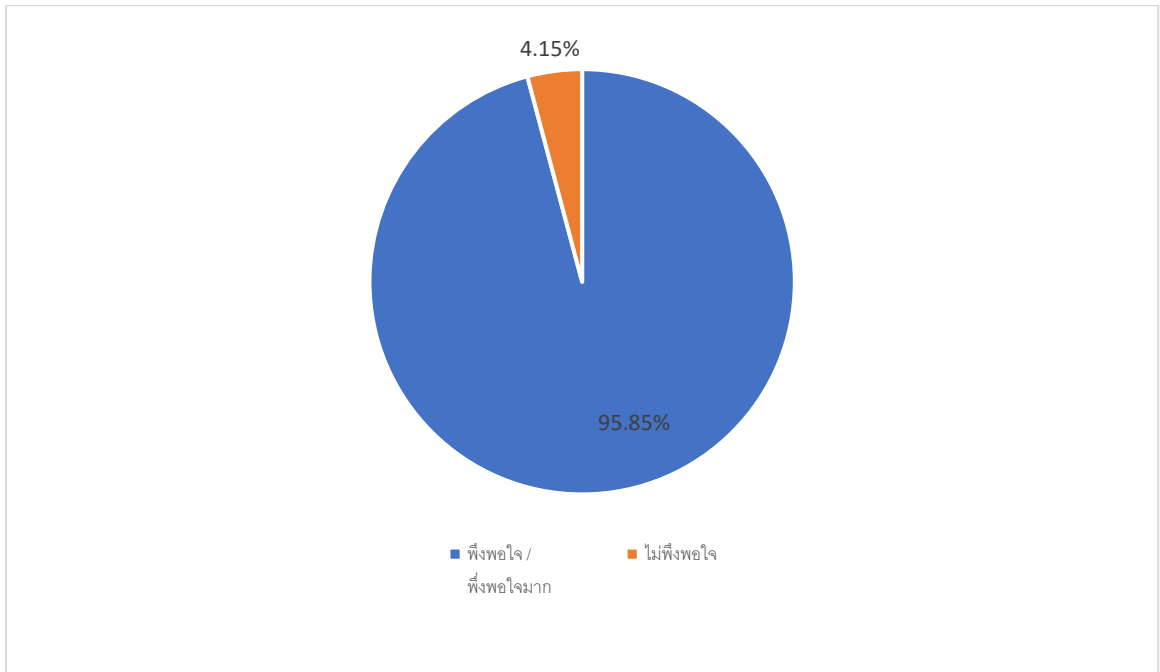
- ๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม



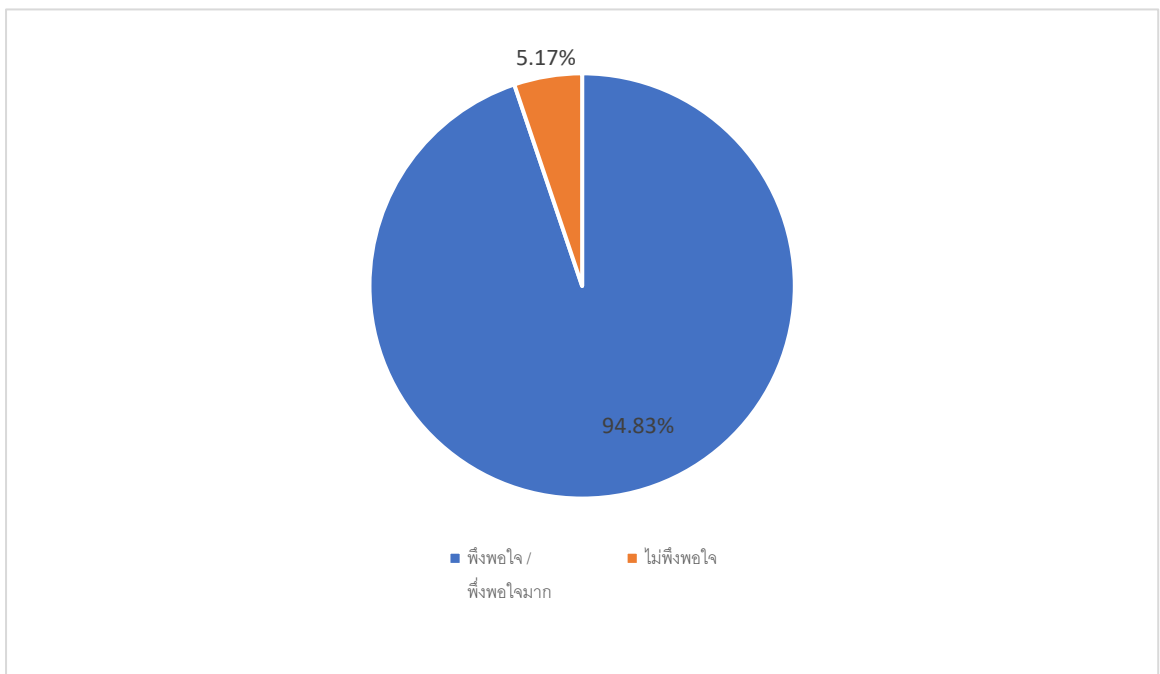
- ๓.๓ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อ



- ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

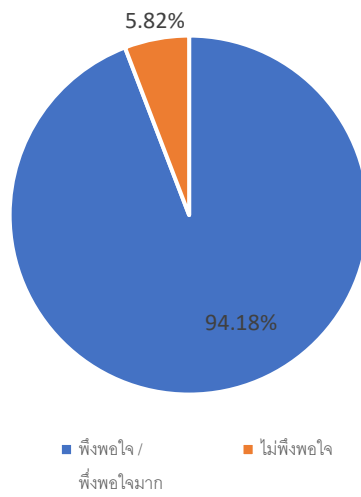


- ๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลาย

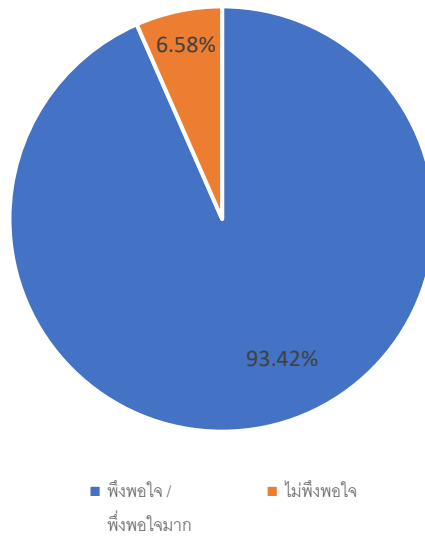


๔. คุณภาพการให้บริการโดยรวม (ภาพรวม)

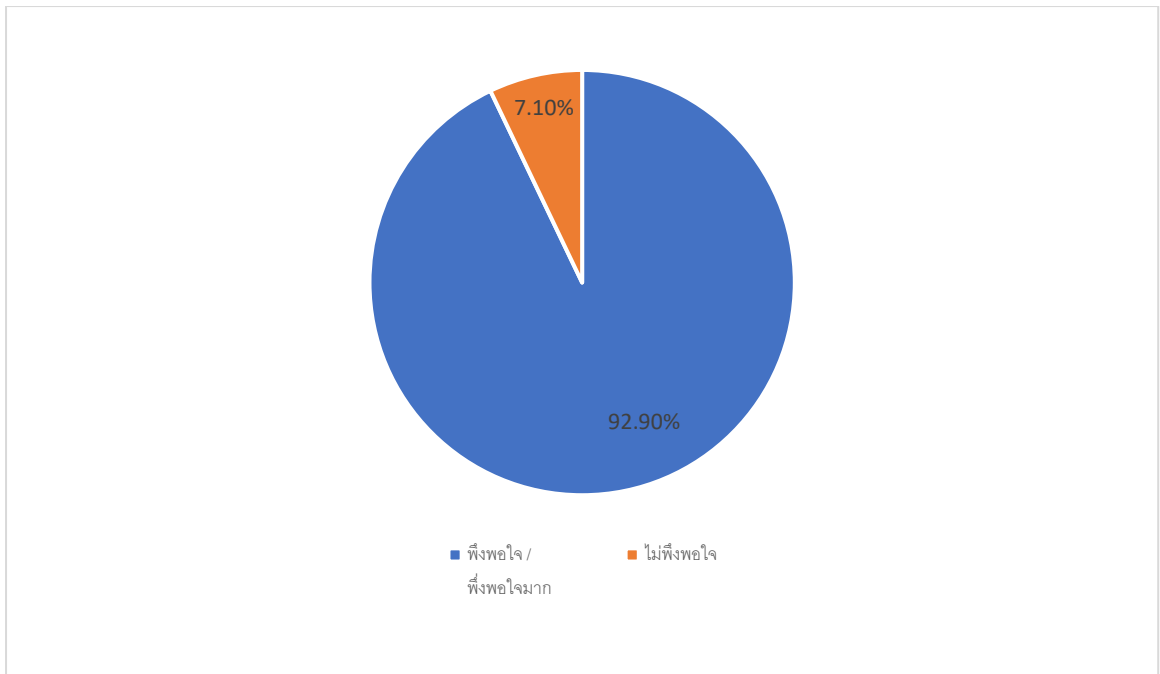
4. คุณภาพการให้บริการโดยรวม



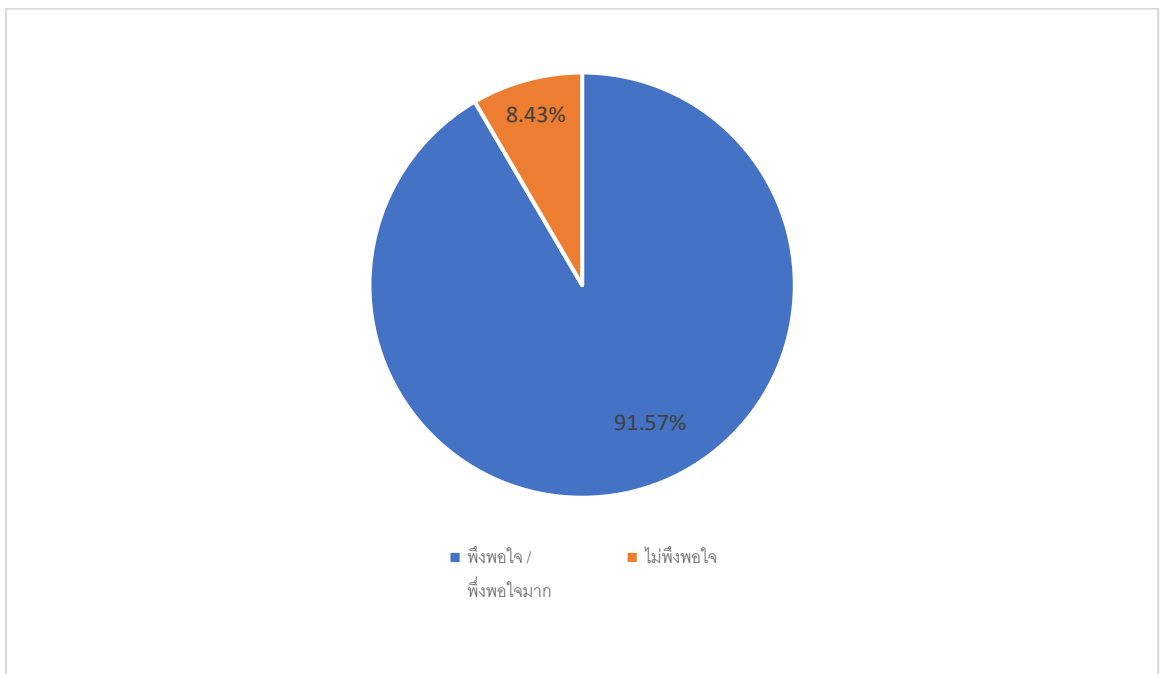
- ๔.๑ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับ



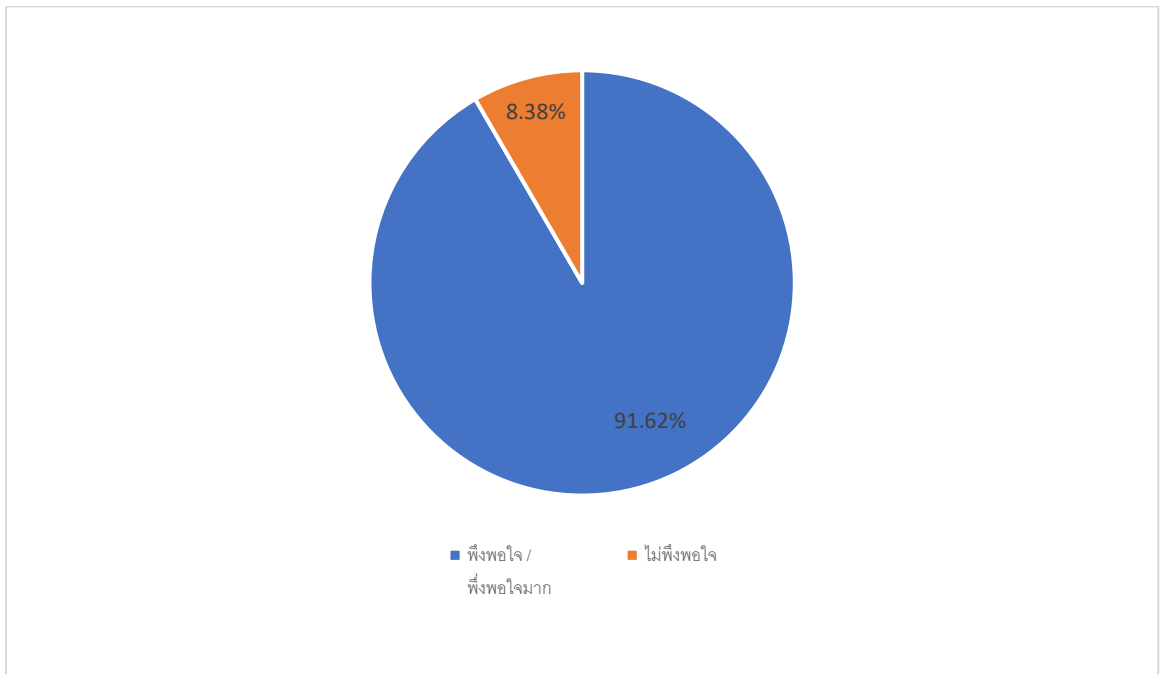
- ๔.๒ การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา



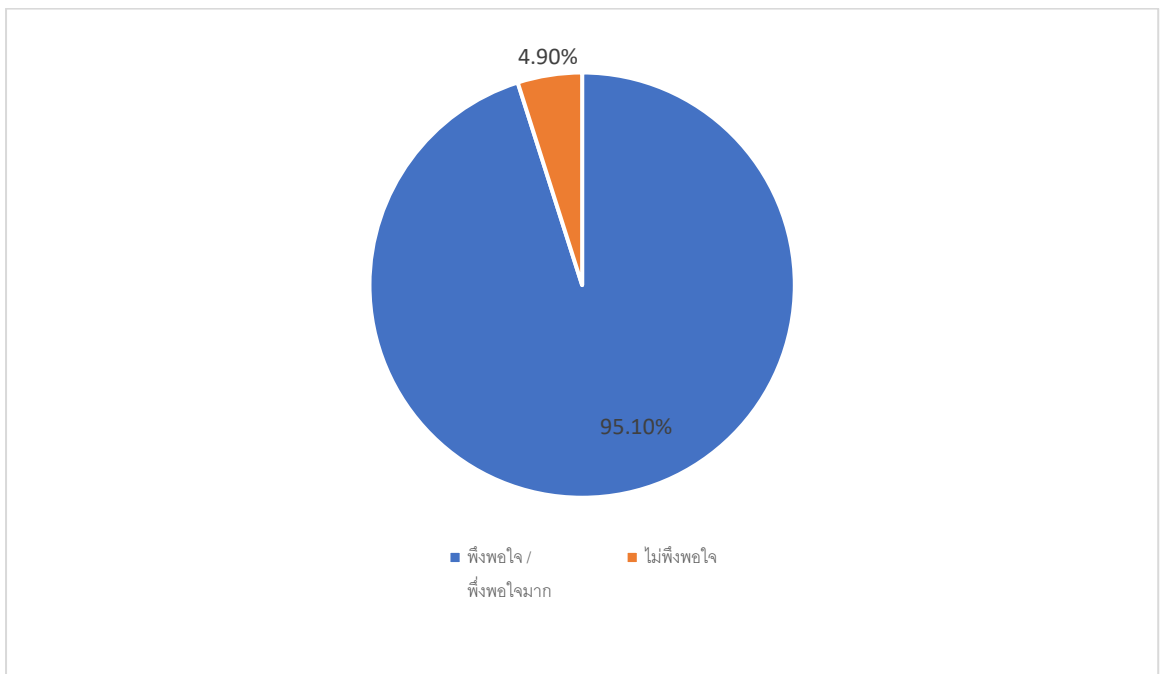
- ๔.๓ เรื่องค่างาเาได้รับการแก้ไข



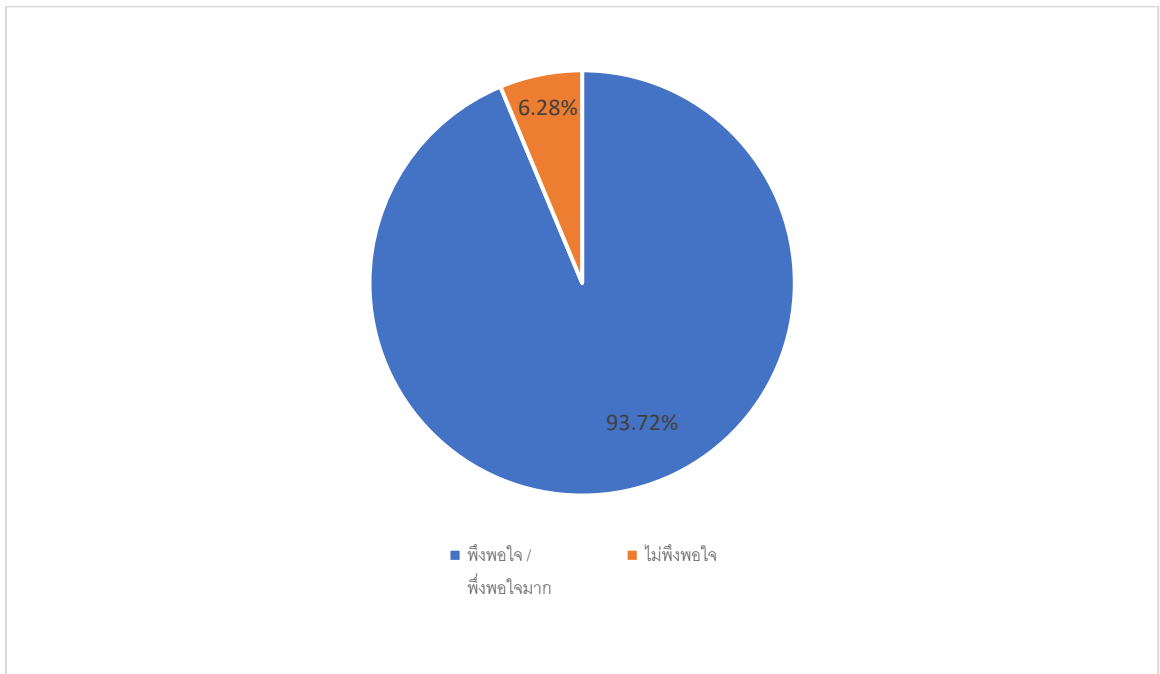
- ๔.๔ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา



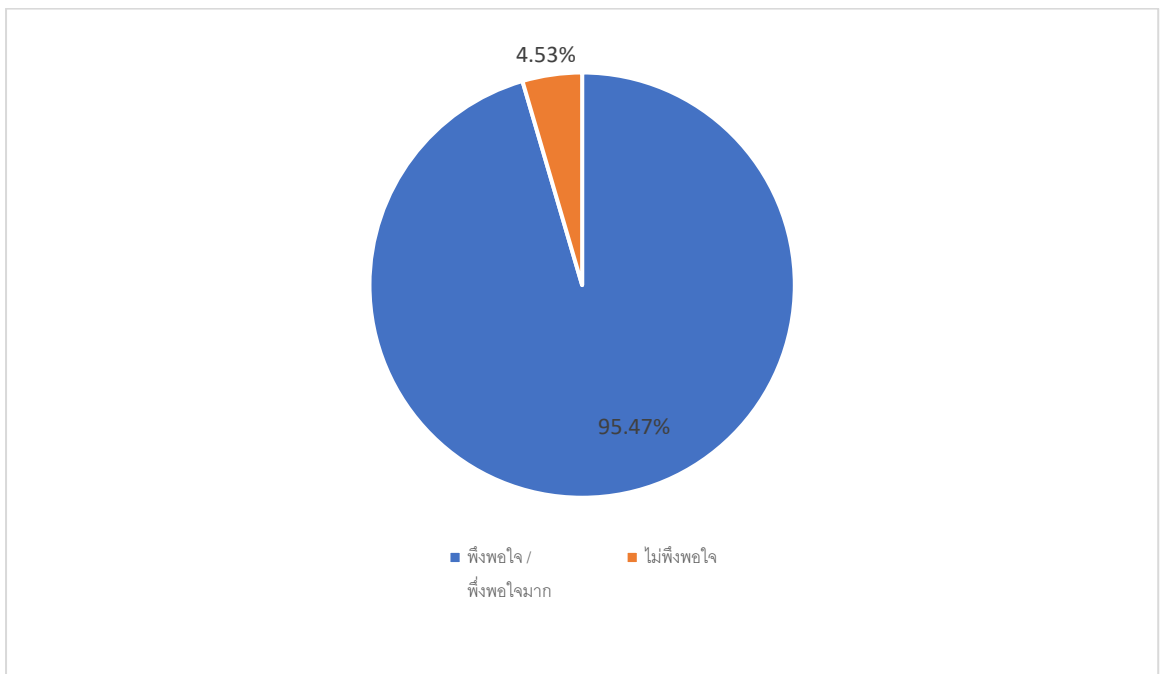
- ๔.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ



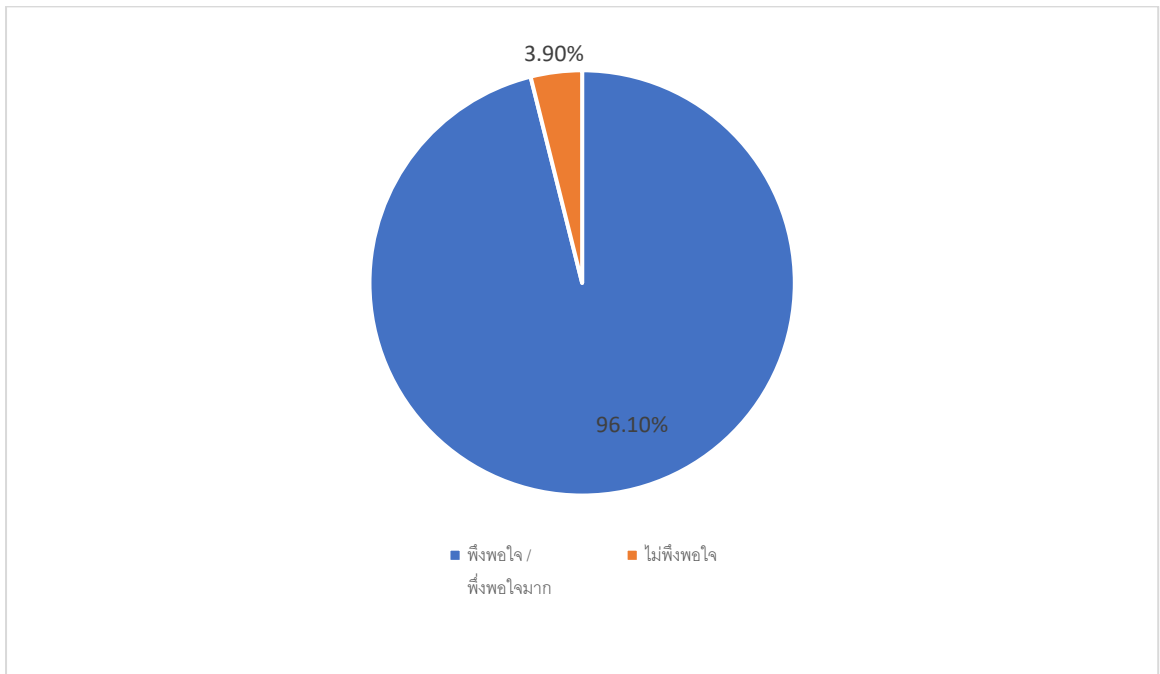
- ๔.๖ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ



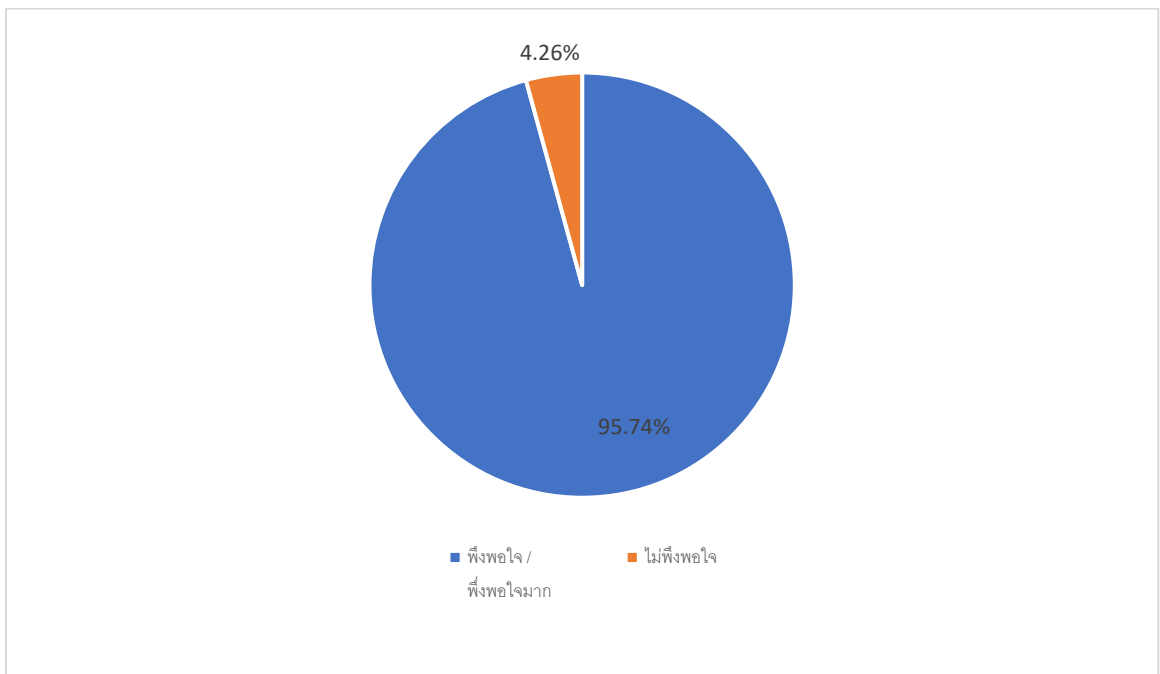
- ๔.๗/ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม



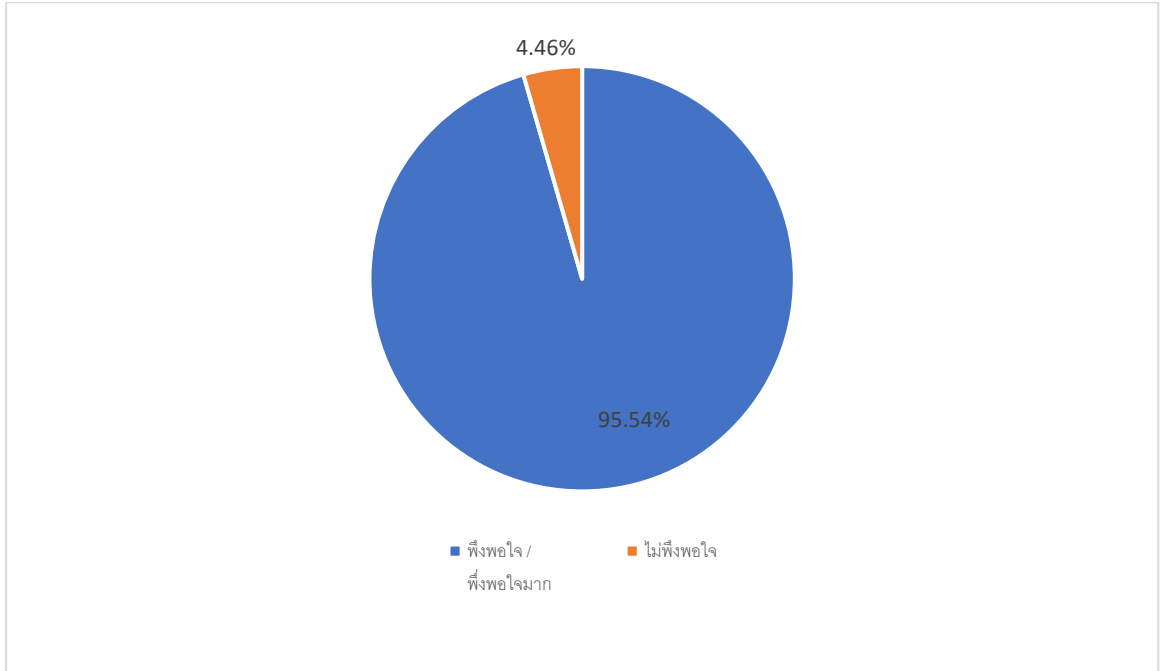
- ๔.๘ ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน



- ๔.๙ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่



- ๔.๑๐ คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่



- ๔.๑๑ การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

