

# สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

ยอดจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม : ๓,๓๖๐ คน

## ๑. ขั้นตอนการให้บริการ

รายละเอียด	จำนวน/ครั้ง			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (%)	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (%)
๑.๑ ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓,๖๖๔	๙๙.๐๒	๓๖	๐.๙๘
๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓,๖๓/๓	๙๙.๒๓/	๒๓/	๐.๓/๓
๑.๓ ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๓,๖๕๓	๙๘.๓/๒	๕๓/	๑.๒๘
๑.๔ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไข	๓,๖๕๕	๙๘.๓/๘	๕๕	๑.๒๒
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓,๖๖๑	๙๘.๙๕	๓๙	๑.๐๖
๑.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	๓,๖๖๖	๙๙.๐๘	๓๔	๐.๙๒
<b>รวม</b>	<b>๒๑,๙๓/๒</b>	<b>๙๘.๙๖</b>	<b>๒๒๘</b>	<b>๖.๑๙</b>

## ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายละเอียด	จำนวน/ครั้ง			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (%)	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (%)
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกคล่องตัว	๓,๖๖๑	๙๘.๙๕	๓๙	๑.๐๖
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน	๓,๖๖๐	๙๘.๙๑	๕๐	๑.๐๙
๒.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ	๓,๖๖๑	๙๘.๙๕	๓๙	๑.๐๖
๒.๔ การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้	๓,๖๕๕	๙๘.๓/๕	๕๖	๑.๒๕
<b>รวม</b>	<b>๑๕,๖๓๖</b>	<b>๙๘.๘๘</b>	<b>๑๖๕</b>	<b>๑.๑๒</b>

### ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียด	จำนวน/ครั้ง			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (%)	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (%)
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๓,๖๓/๓	๙๙.๓๓	๒๓	๐.๖๓
๓.๒ การอำนวยความสะดวก หอน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม	๓,๖๓/๒	๙๙.๒๔	๒๔	๐.๖๖
๓.๓ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อ	๓,๖๓/๔	๙๙.๔๐	๒๒	๐.๖๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓,๖๖๙	๙๙.๑๖	๓๑	๐.๘๔
๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลาย	๓,๖๖๐	๙๘.๙๑	๔๐	๑.๐๖
<b>รวม</b>	<b>๑๘,๓๕๖</b>	<b>๙๙.๒๑</b>	<b>๑๔๔</b>	<b>๐.๓/๙</b>

### ๔. คุณภาพการให้บริการโดยรวม

รายละเอียด	จำนวน/ครั้ง			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (%)	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (%)
๔.๑ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับ	๓,๖๖๖	๙๙.๐๘	๓๔	๐.๙๒
๔.๒ การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา	๓,๖๕๓	๙๘.๓/๒	๔๓	๑.๒๘
๔.๓ เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข	๓,๖๖๐	๙๘.๙๑	๔๐	๑.๐๖
๔.๔ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	๓,๖๕๔	๙๘.๓/๕	๔๖	๑.๒๕
๔.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	๓,๖๖๓	๙๙.๑๐	๓๓	๐.๙๐
๔.๖ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	๓,๖๕๖	๙๘.๘๑	๔๔	๑.๑๙
๔.๗ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓,๖๕๘	๙๘.๘๖	๔๒	๑.๑๔
๔.๘ ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	๓,๖๖๓	๙๙.๑๐	๓๓	๐.๑๐

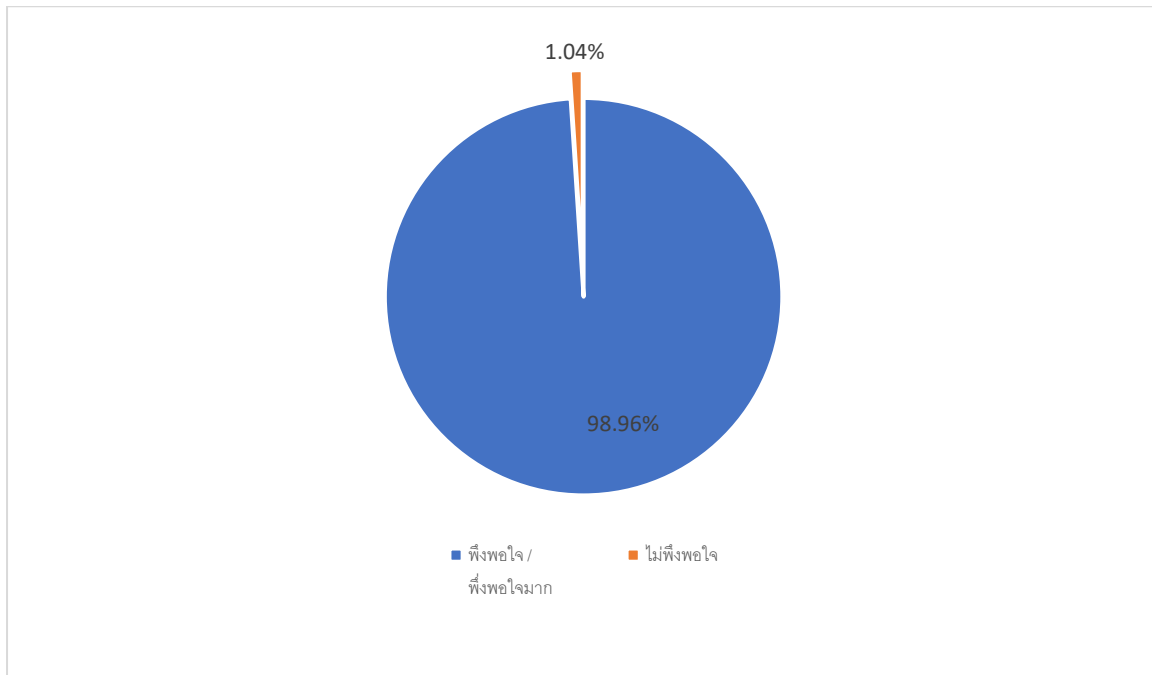
รายละเอียด	จำนวน/ครั้ง			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (%)	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (%)
๔.๙ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	๓,๖๖๓	๙๙.๐๐	๓๗	๑.๐๐
๔.๑๐ คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๓,๖๖๐	๙๙.๙๑	๔๐	๑.๐๖
๔.๑๑ การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	๓,๖๖๔	๙๘.๐๒	๓๖	๐.๙๘
<b>รวม</b>	<b>๔๐,๒๖๘</b>	<b>๙๘.๙๐</b>	<b>๔๓๒</b>	<b>๑.๑๐</b>

๕. การรับรู้และความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

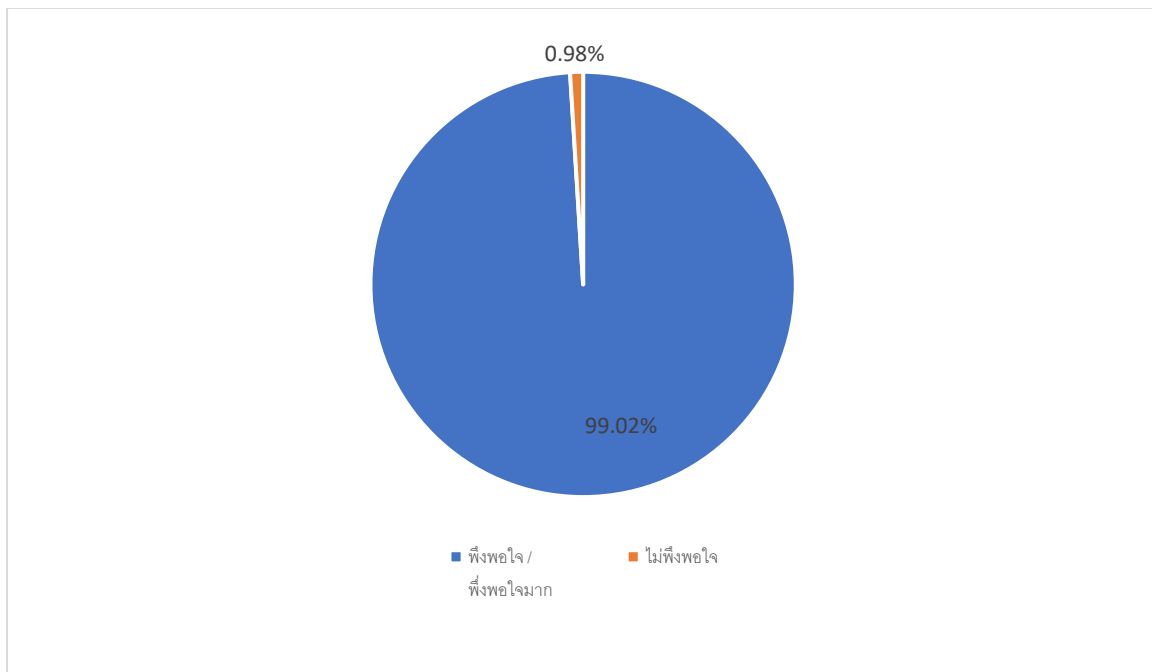
รายละเอียด	จำนวน/ครั้ง			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย (%)	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (%)
๕.๑ ความสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมและวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน	๓,๖๐๕	๙๗.๔๓	๙๕	๒.๕๗
๕.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓,๖๕๕	๙๘.๗๘	๔๕	๑.๒๒
๕.๓ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์ดำรงธรรม	๓,๖๖๐	๙๘.๙๑	๔๐	๑.๐๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐,๙๒๐</b>	<b>๙๘.๓๗</b>	<b>๑๘๐</b>	<b>๑.๖๓</b>

## แสดงกราฟ

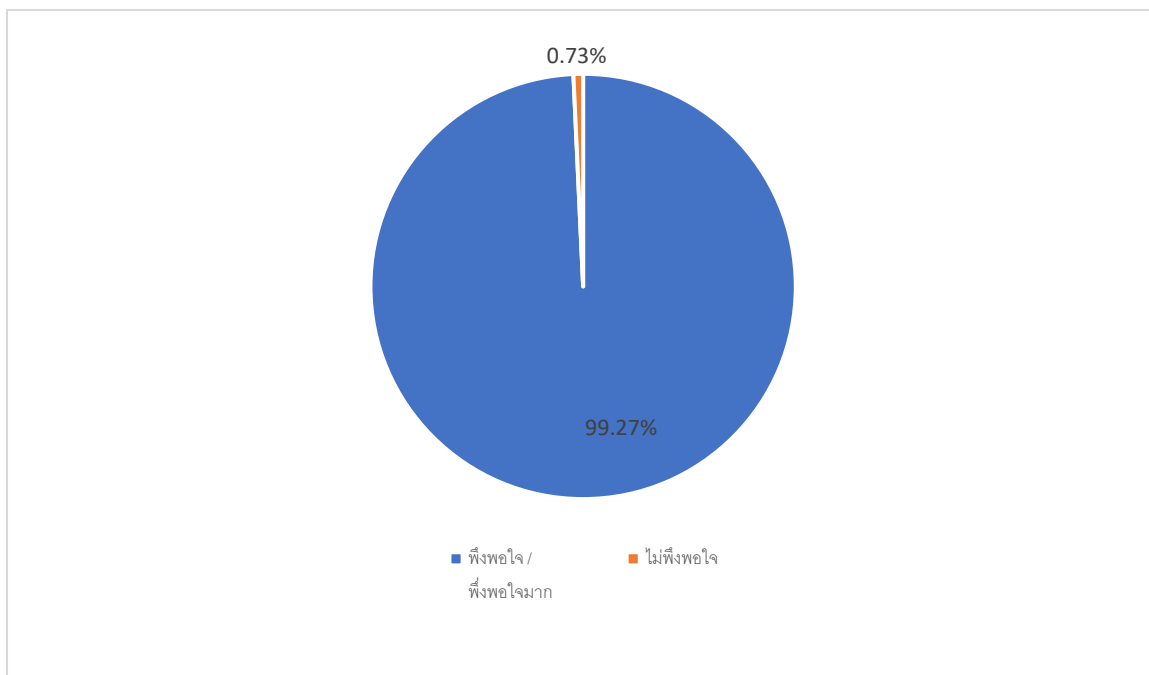
### ๑. ขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม)



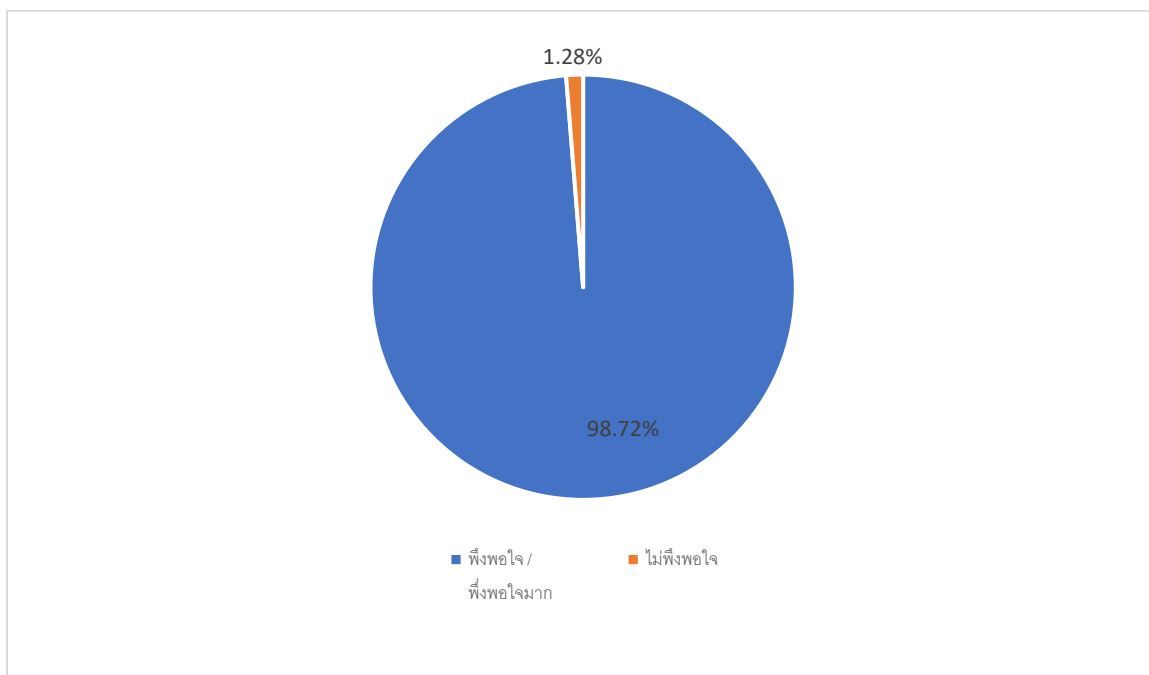
#### - ๑.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



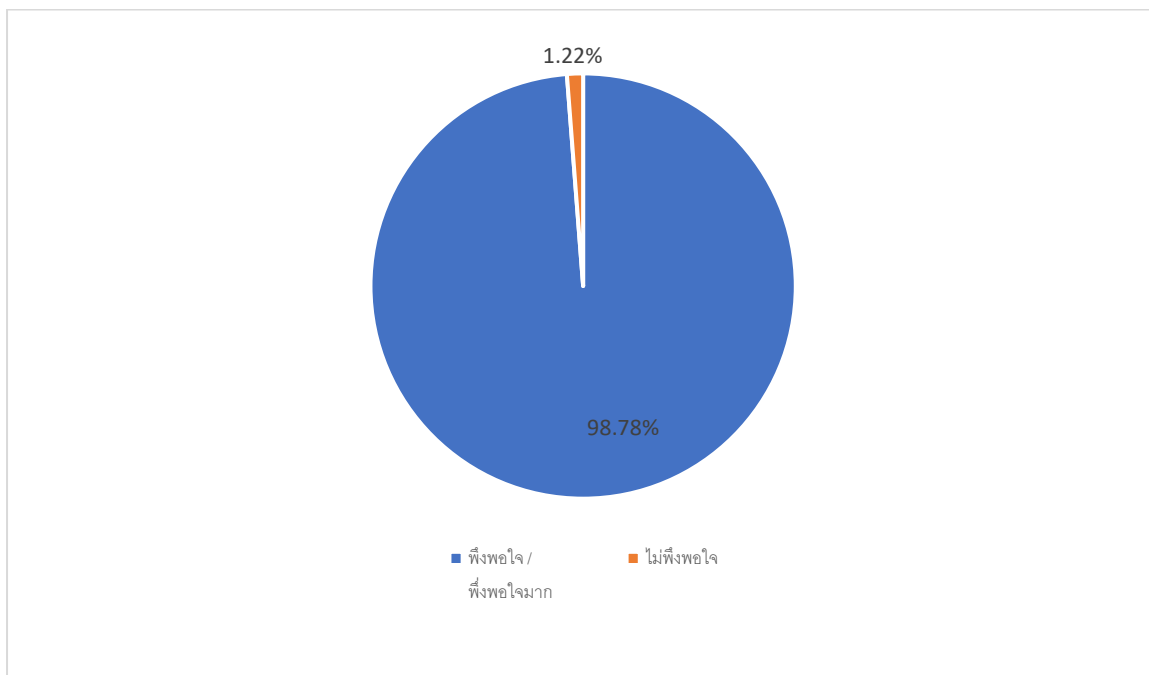
- ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



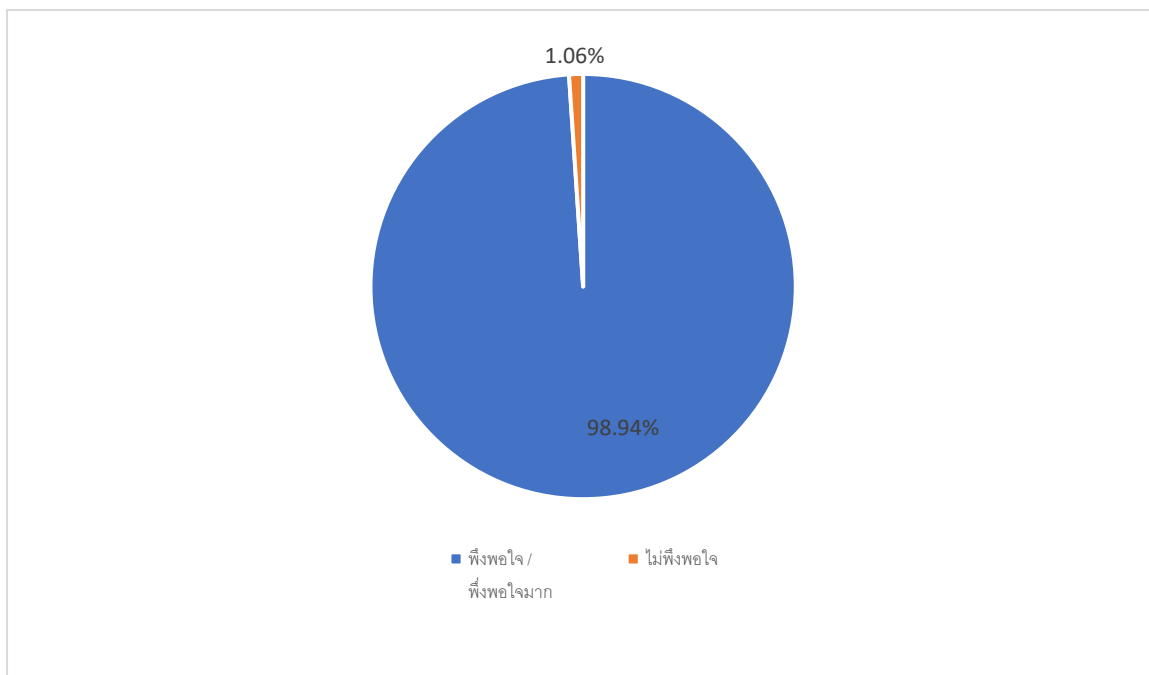
- ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ



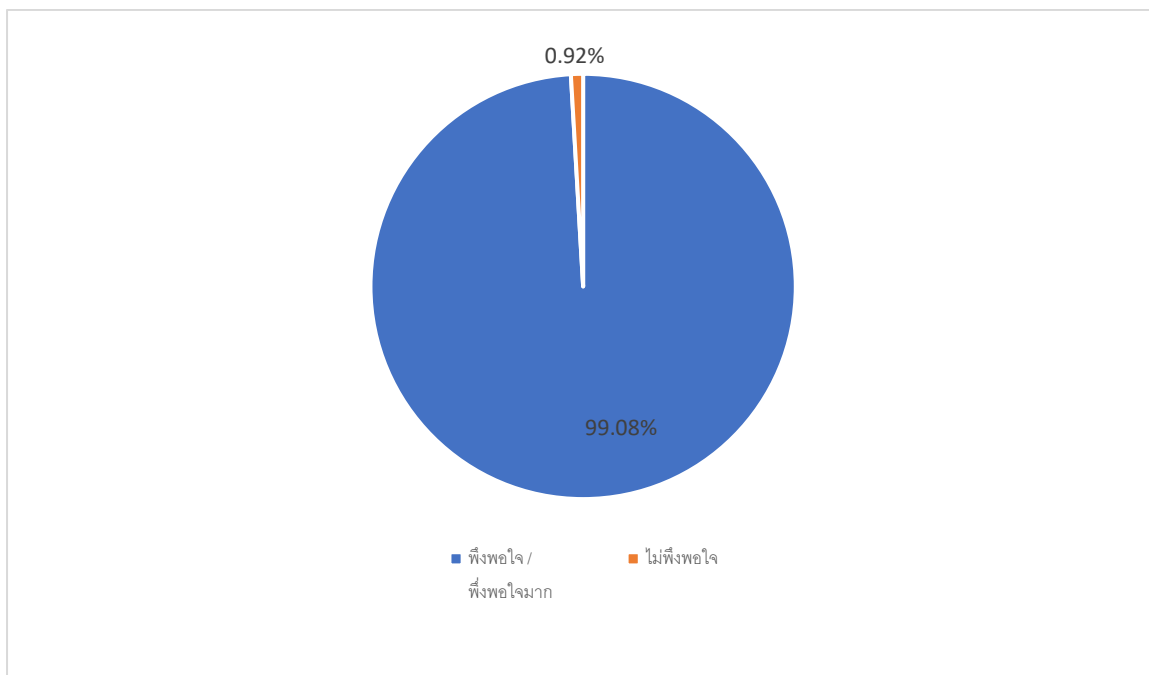
- ๑.๔ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก่ไข



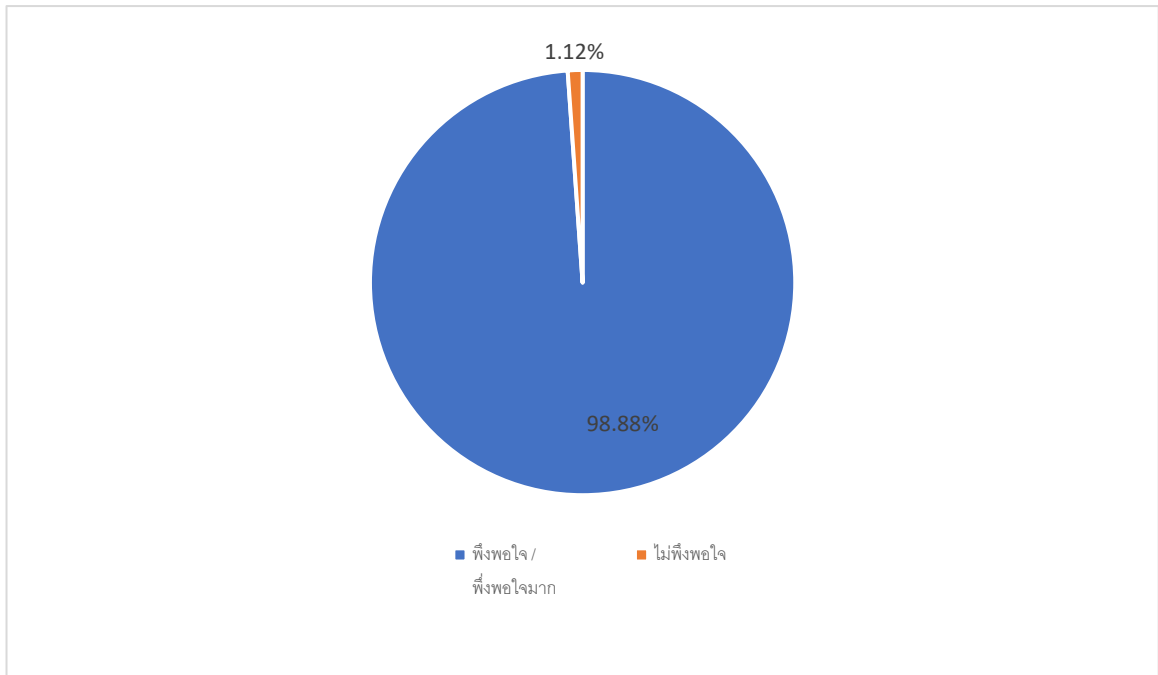
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ



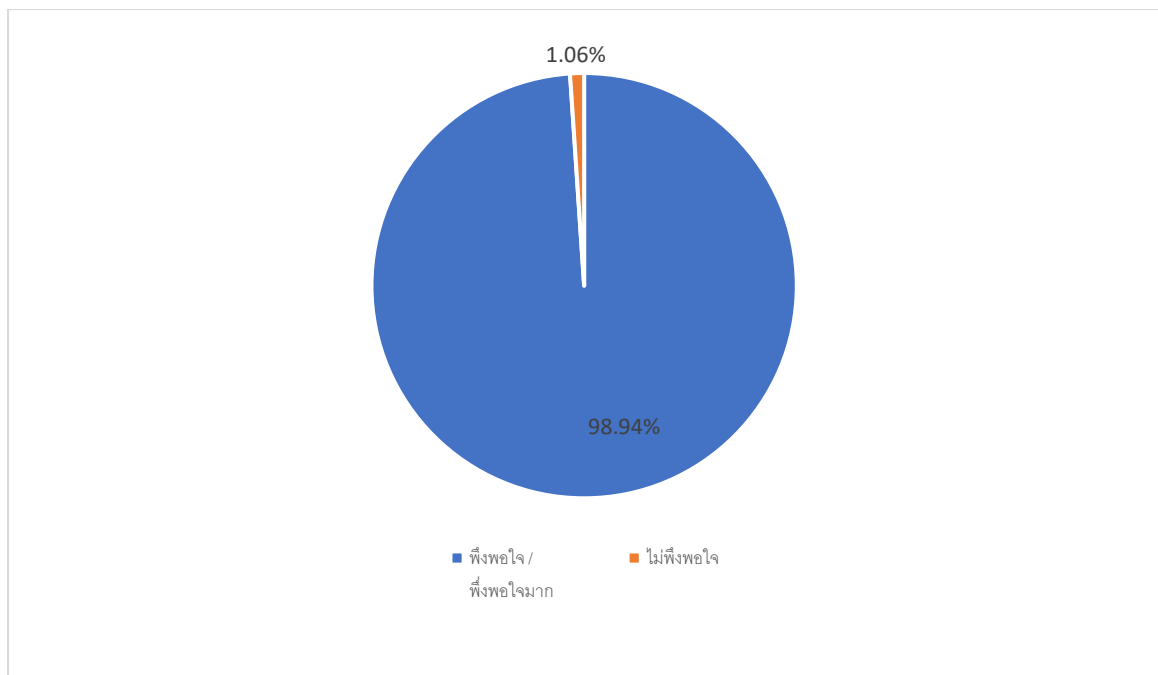
- ๑.๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน



## ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ภาพรวม)

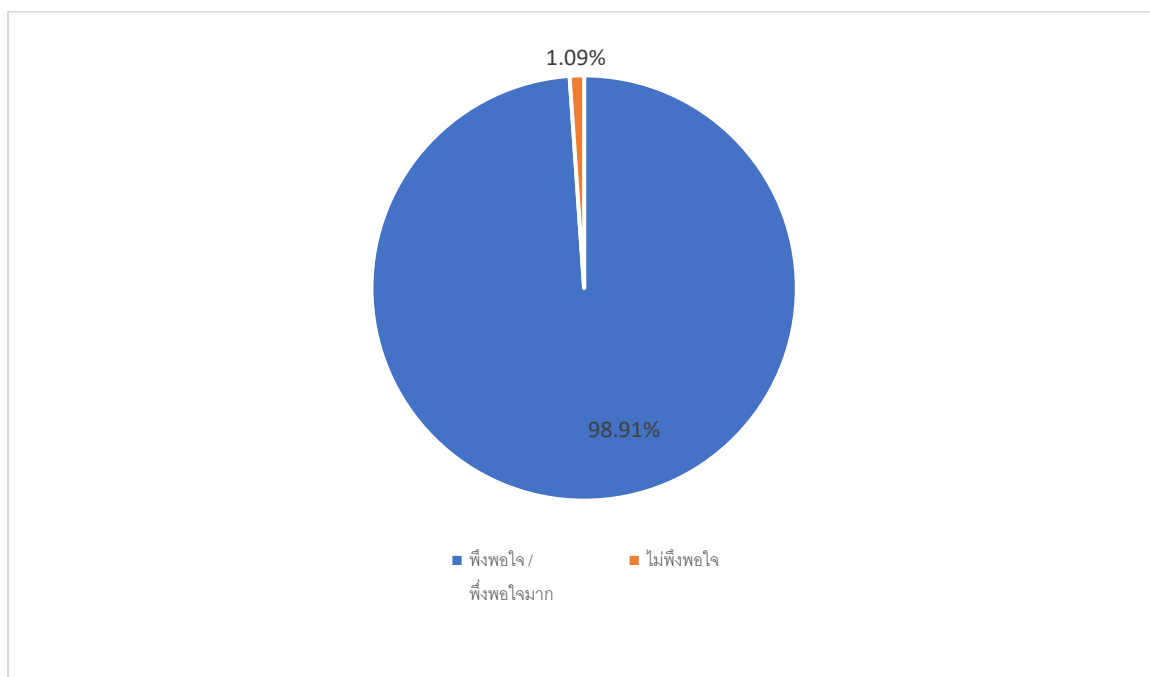


### - ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว

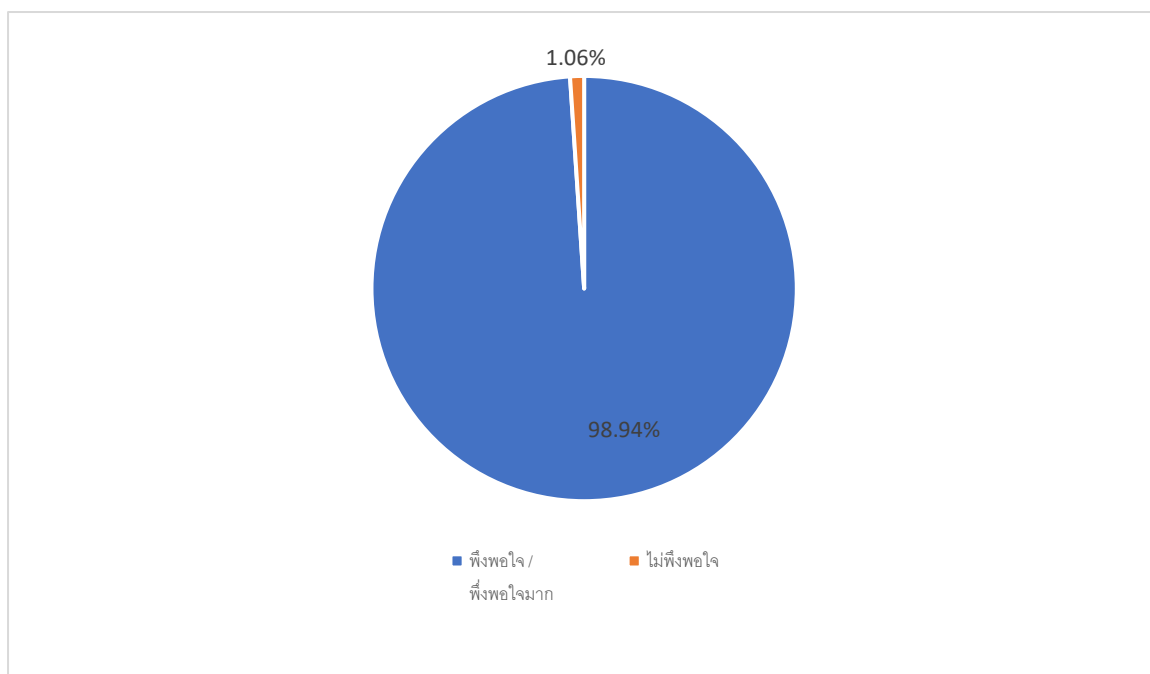




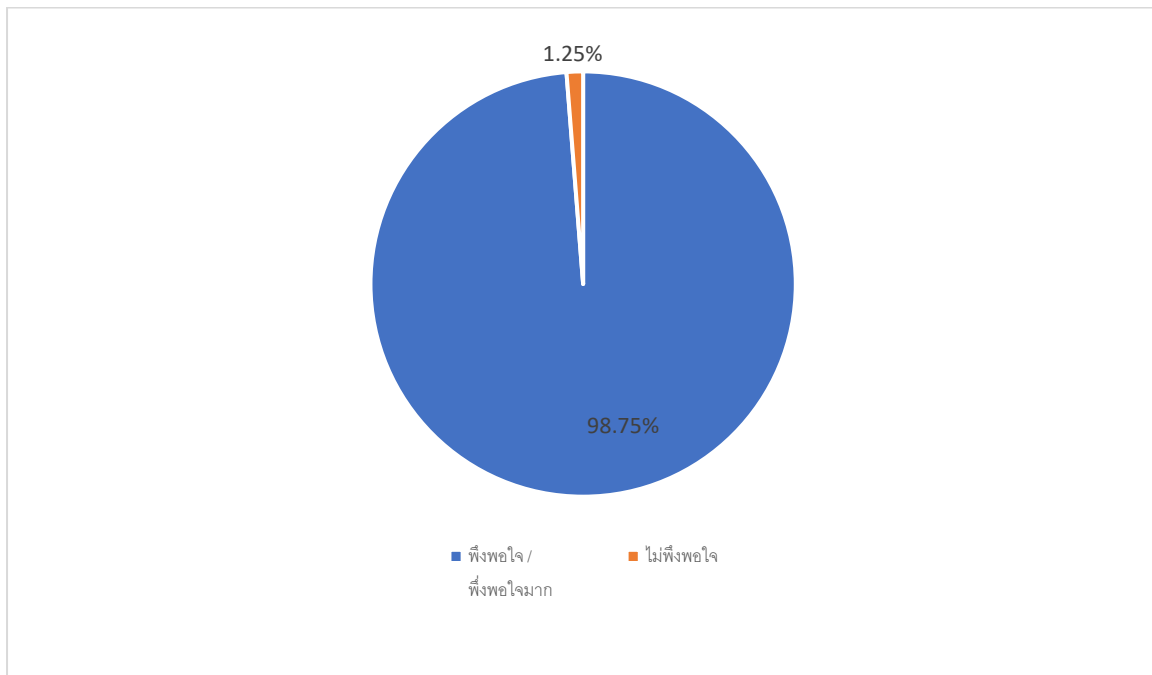
- ๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน



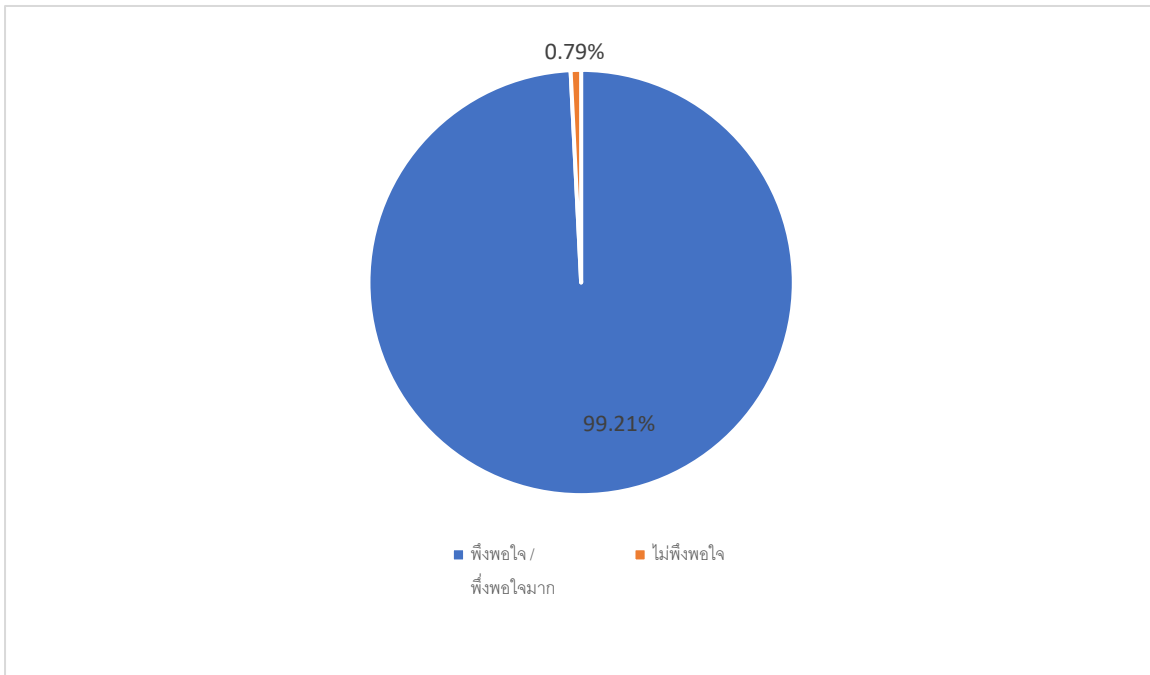
- ๒.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ



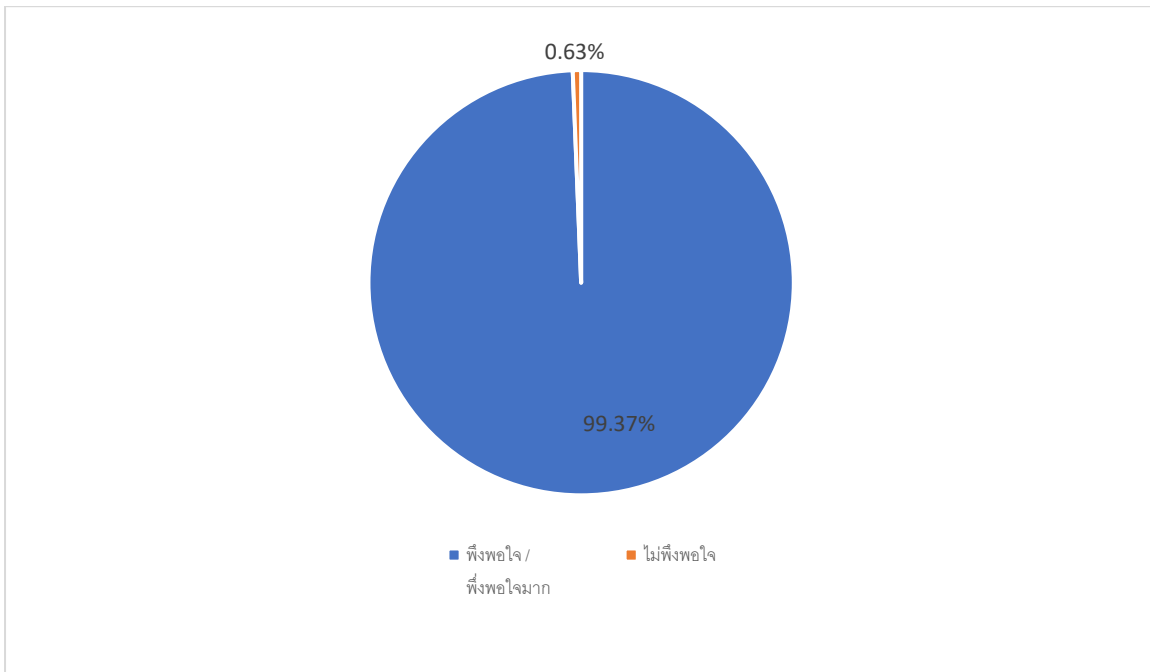
## ๒.๔ การแก้ไขปัญหที่สามารถยุติเรื่องได้



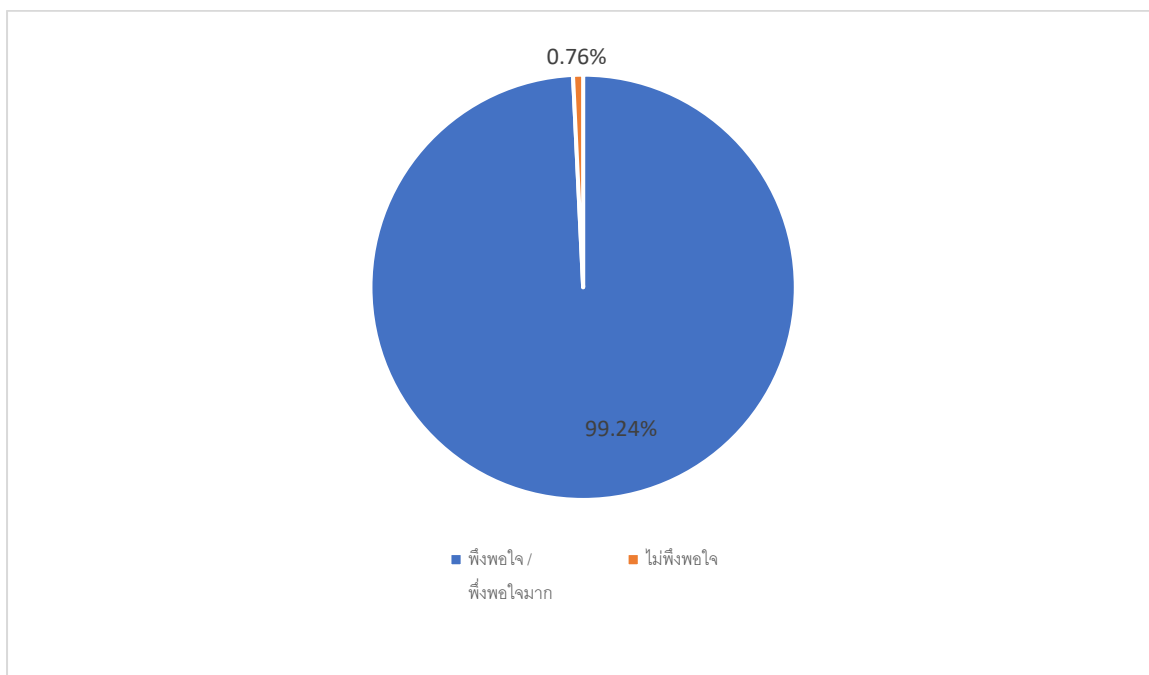
### ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก (ภาพรวม)



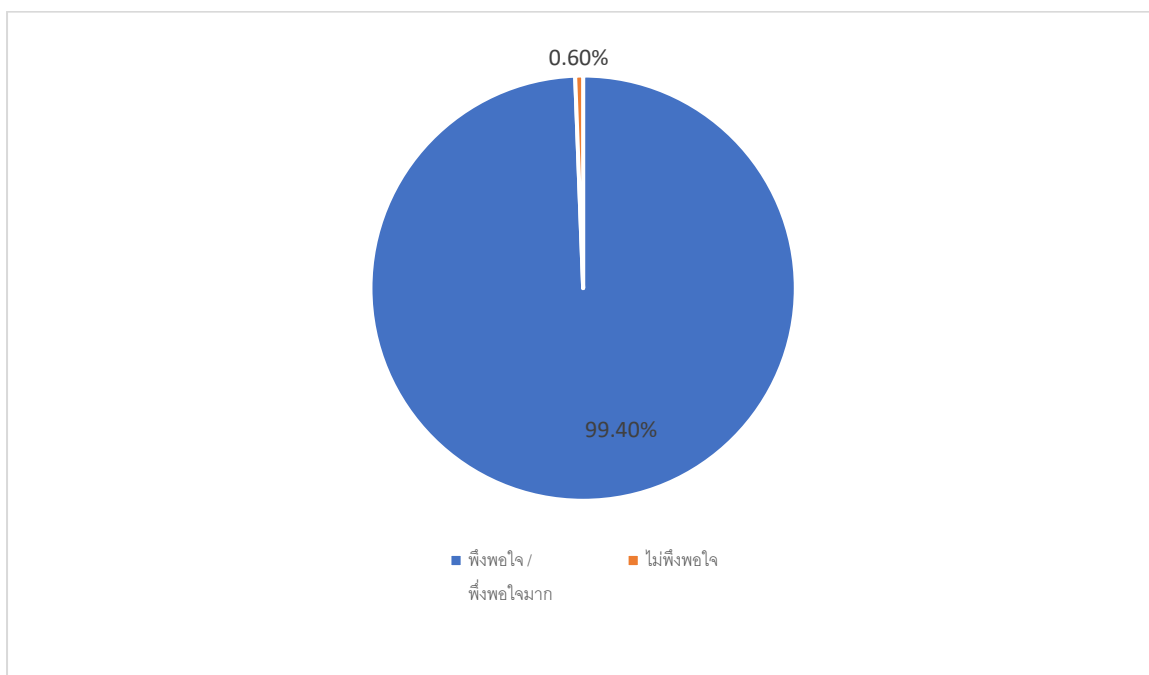
#### - ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ



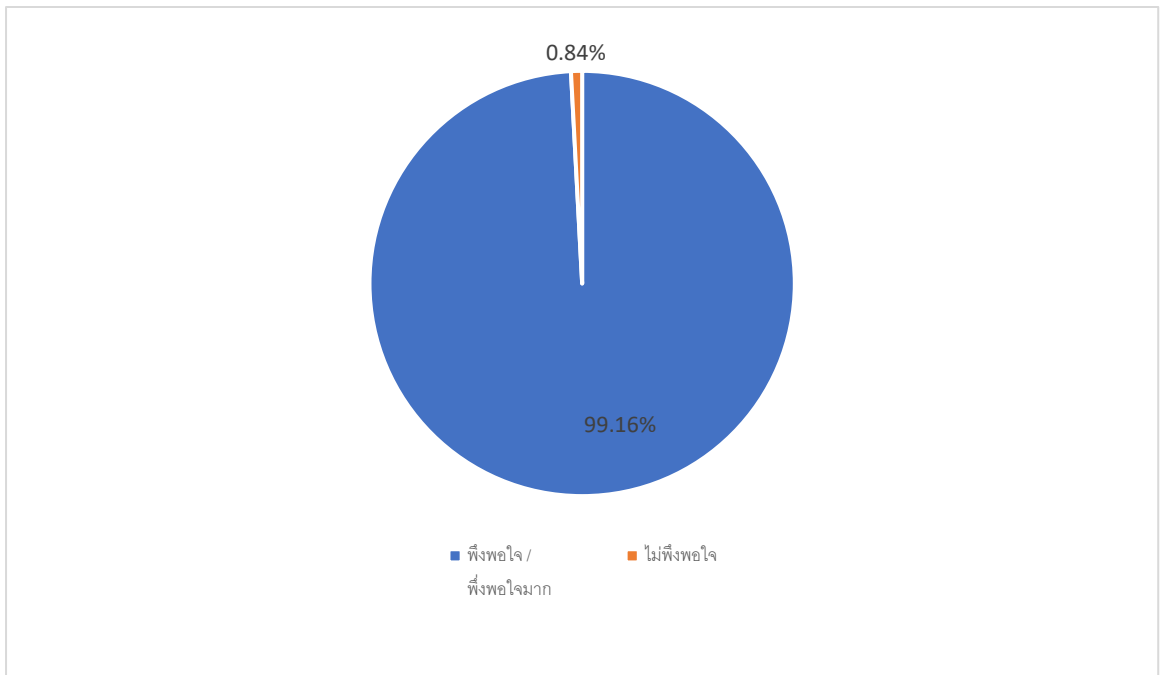
- ๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม



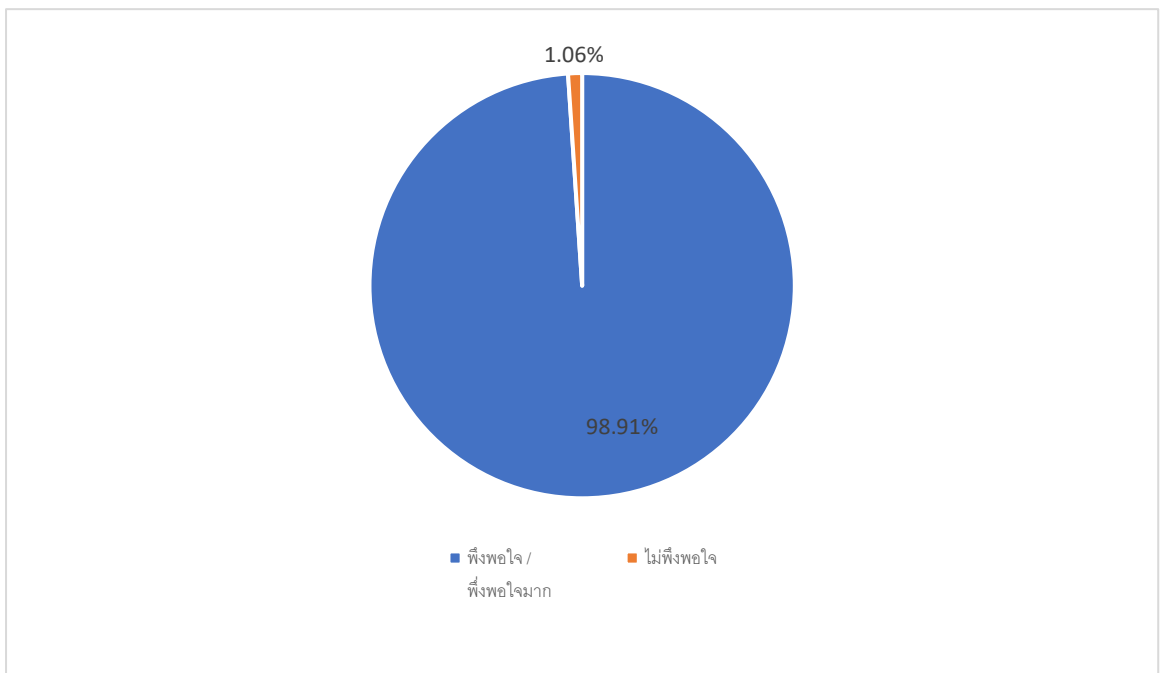
- ๓.๓ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สดวกต่อ



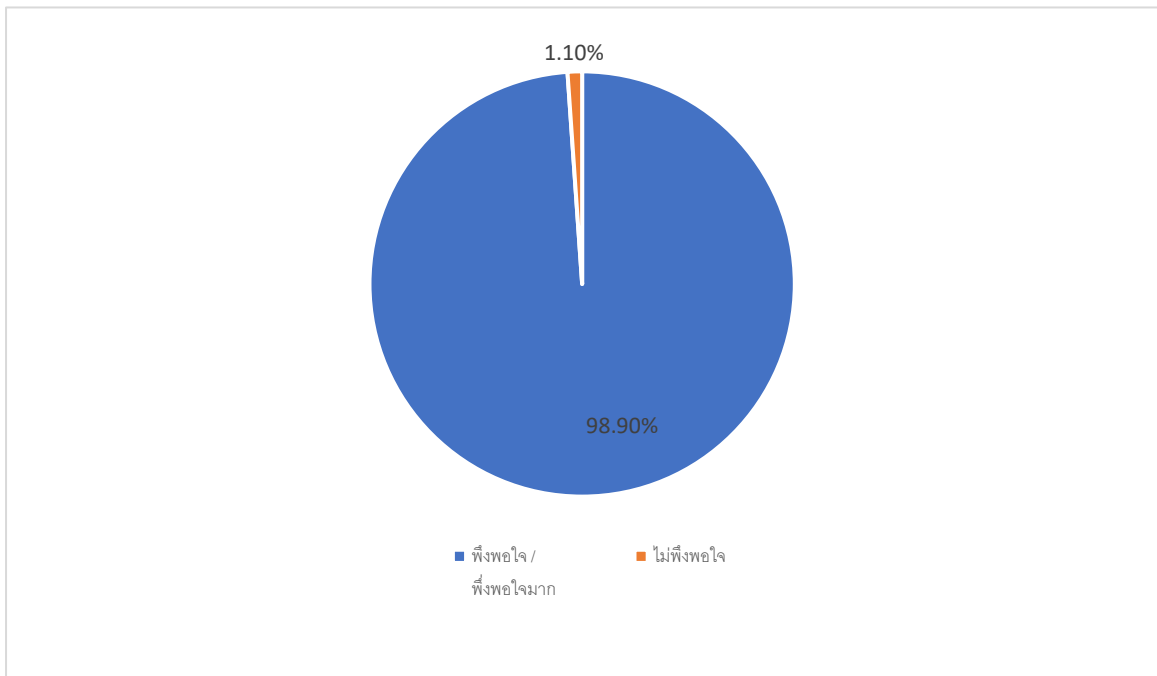
- ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ



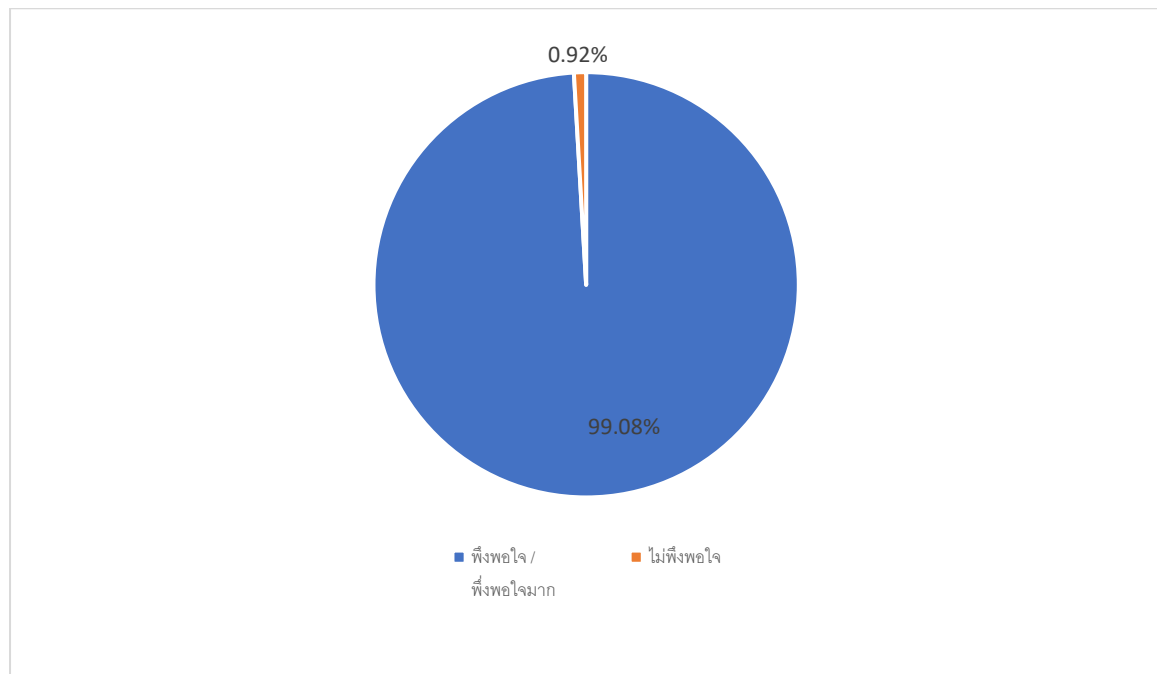
- ๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลาย



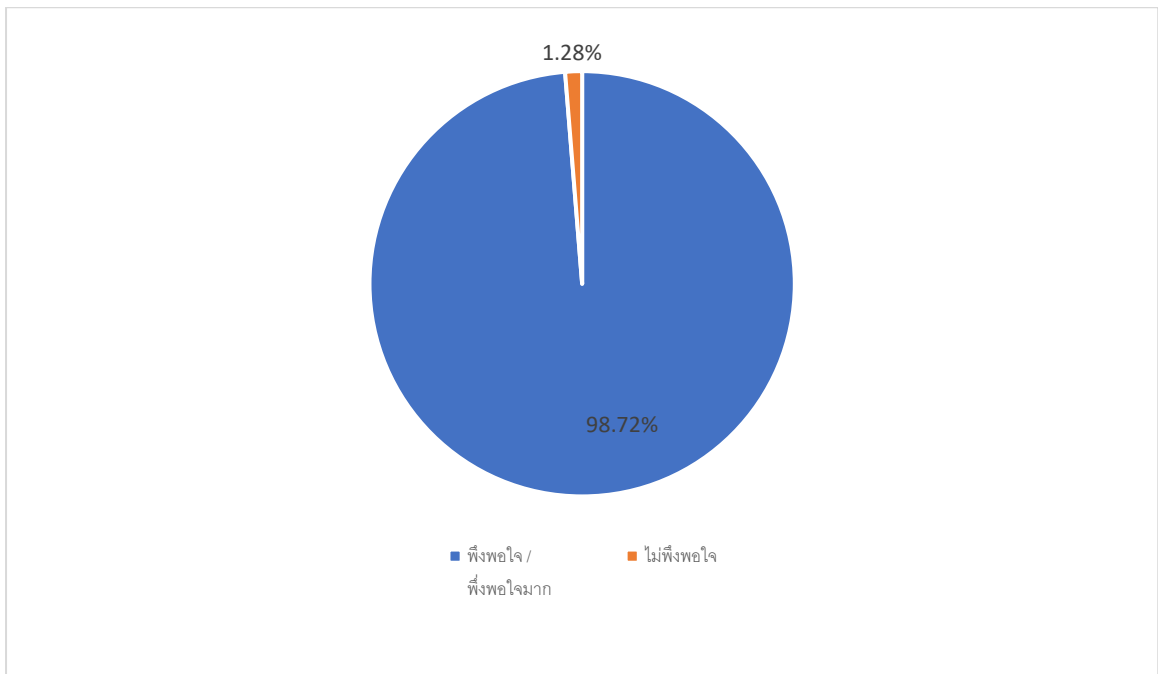
#### ๔. คุณภาพการให้บริการโดยรวม (ภาพรวม)



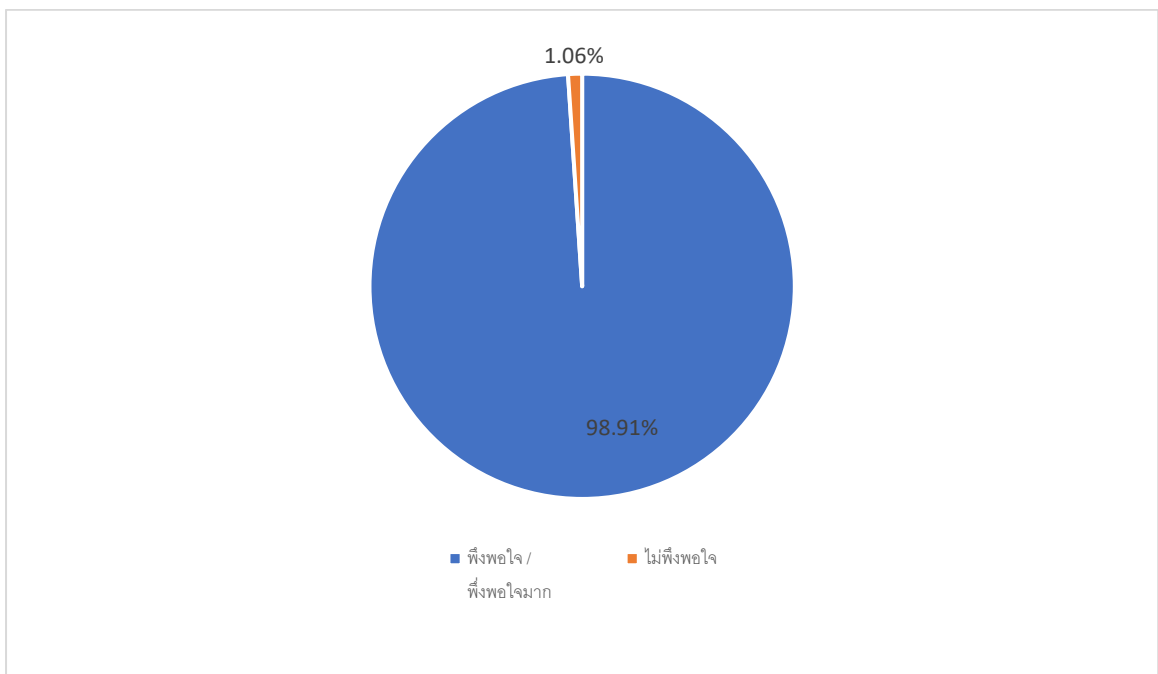
#### - ๔.๑ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับ



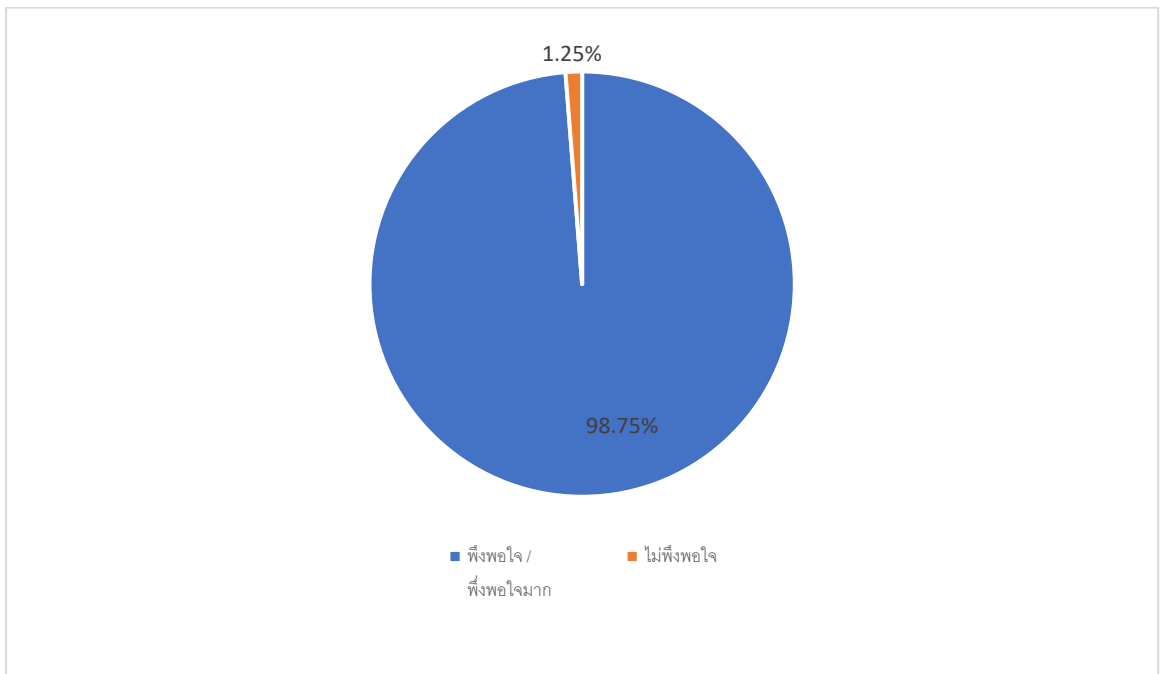
- ๔.๒ การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา



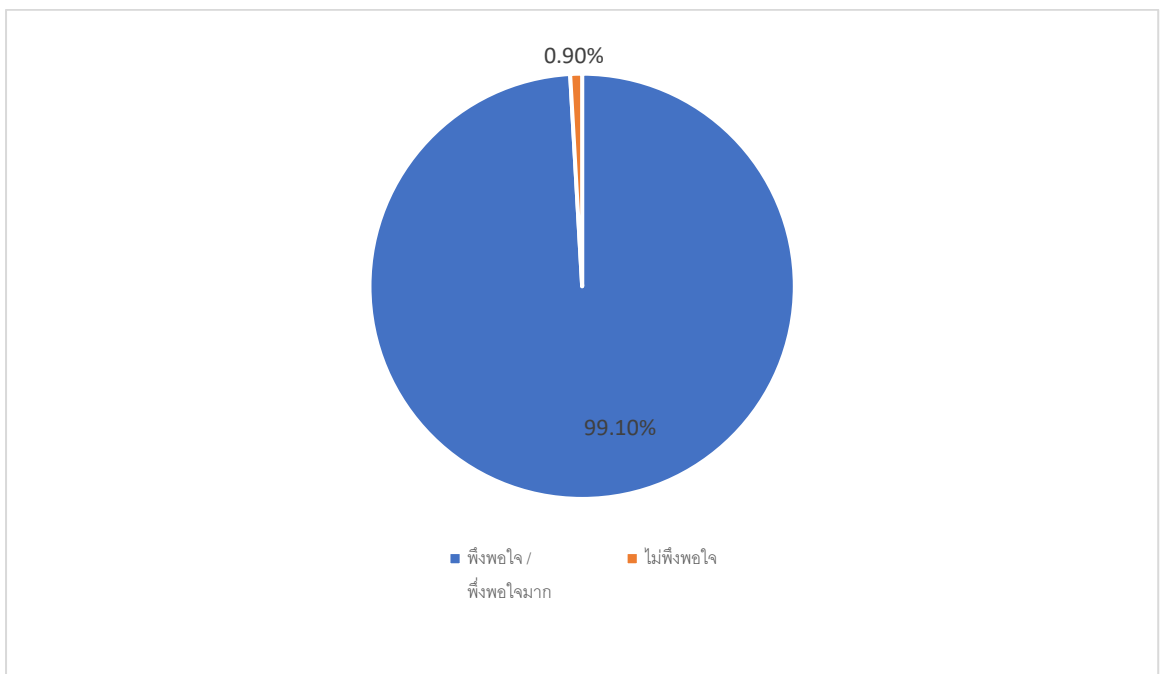
- ๔.๓ เรื่องค่างเก่าได้รับการแก้ไข



- ๔.๔ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

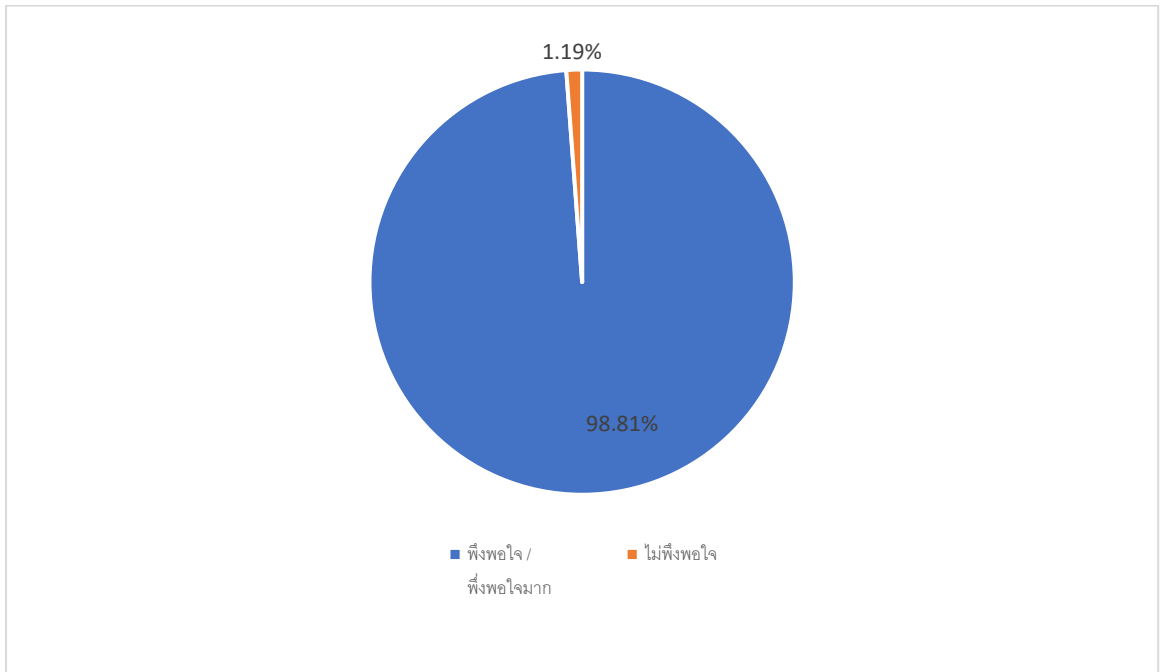


- ๔.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

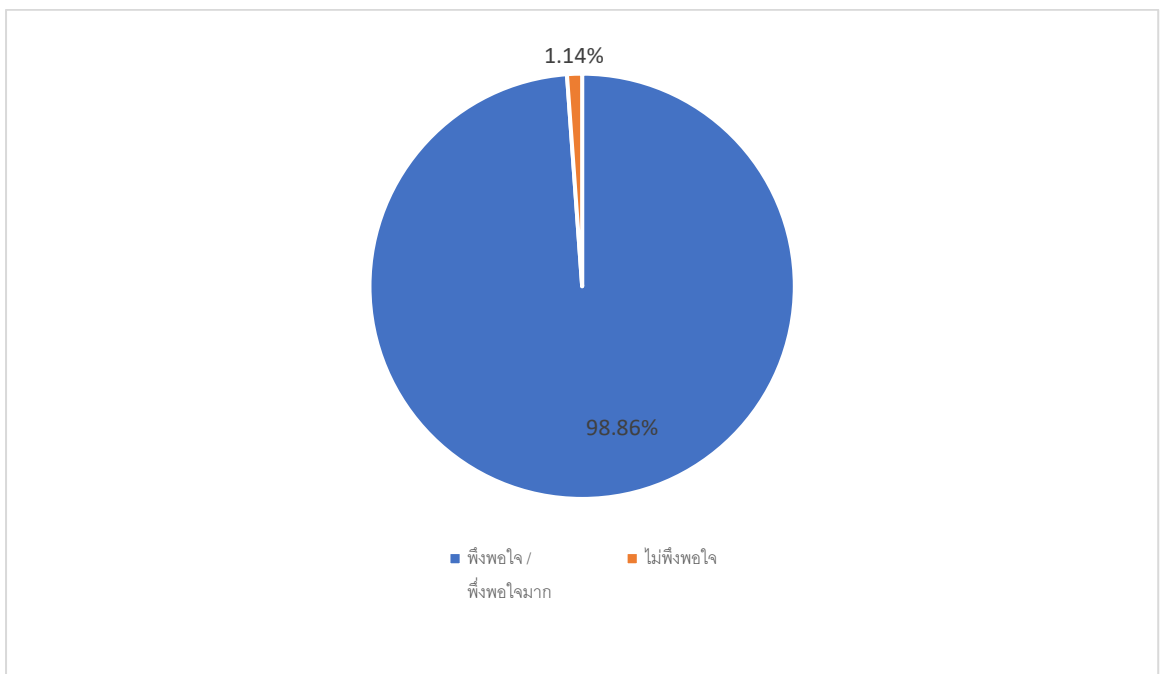




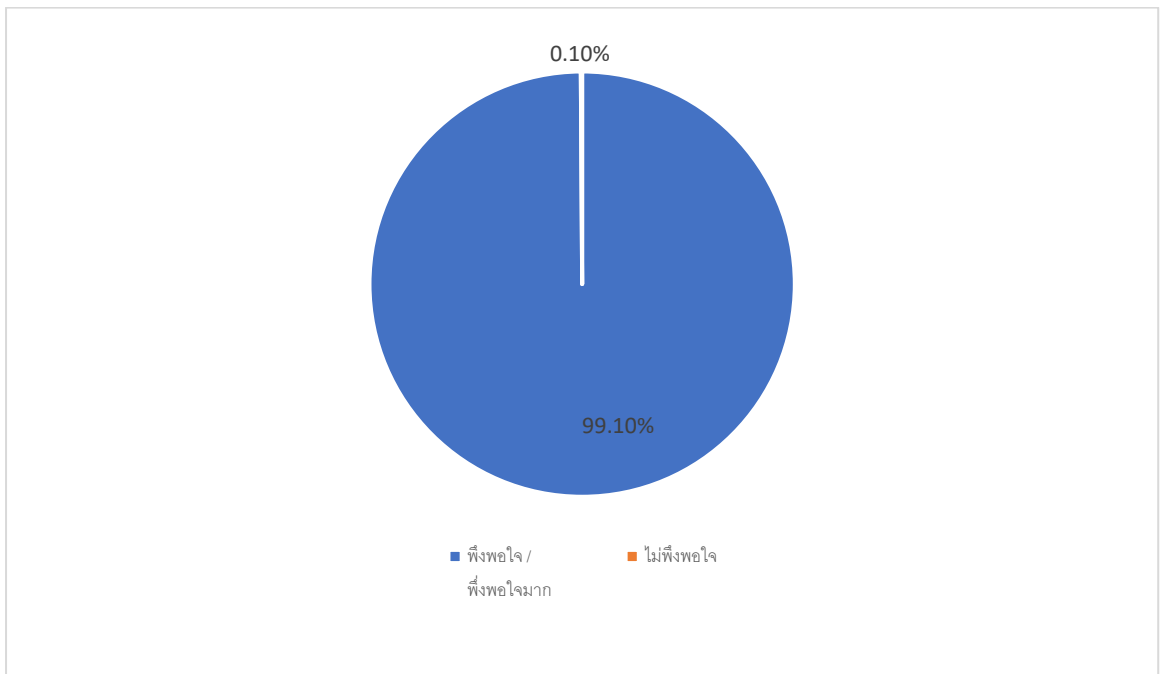
- ๔.๖ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ



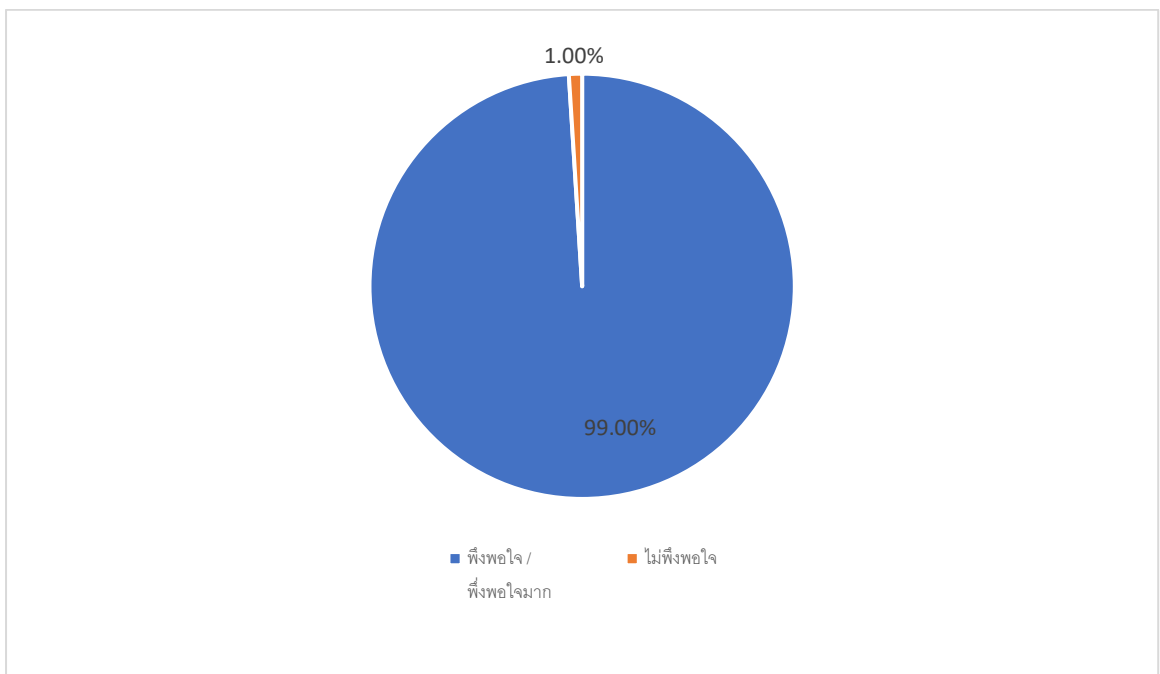
- ๔.๗ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม



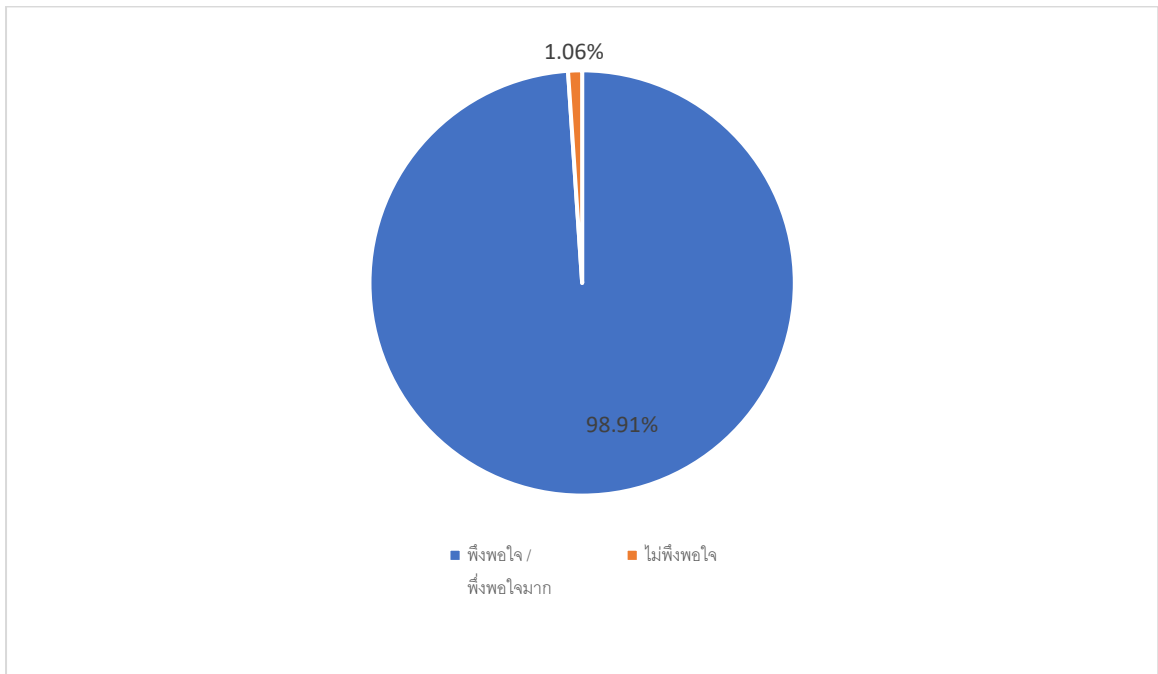
- ๔.๘ ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน



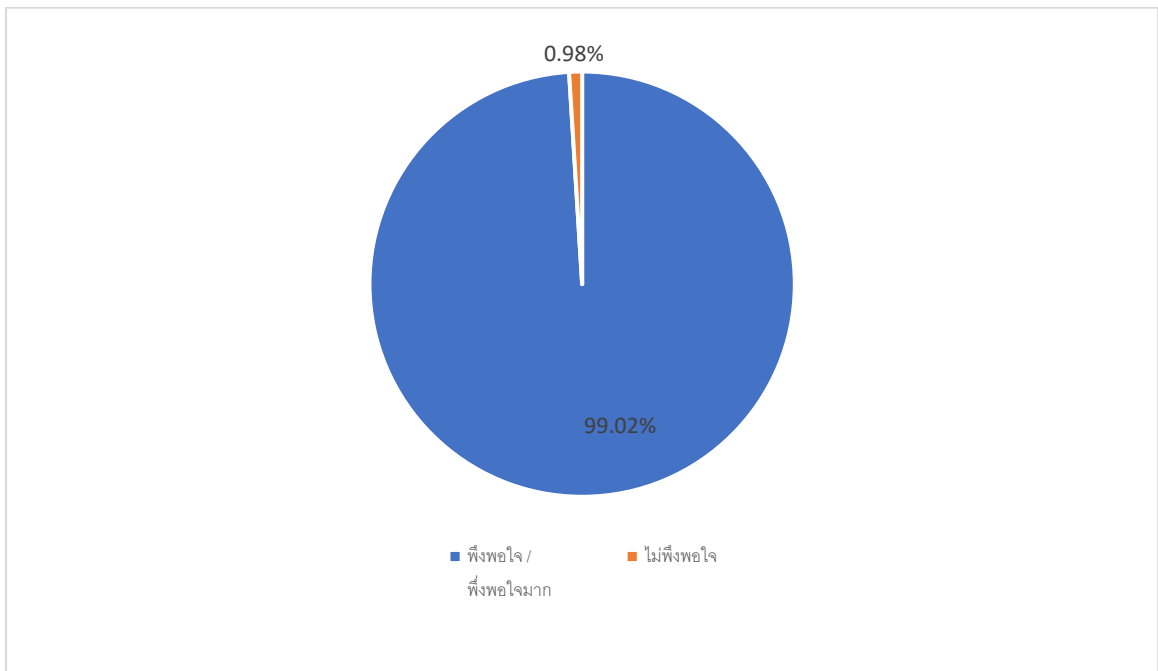
- ๔.๙ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่



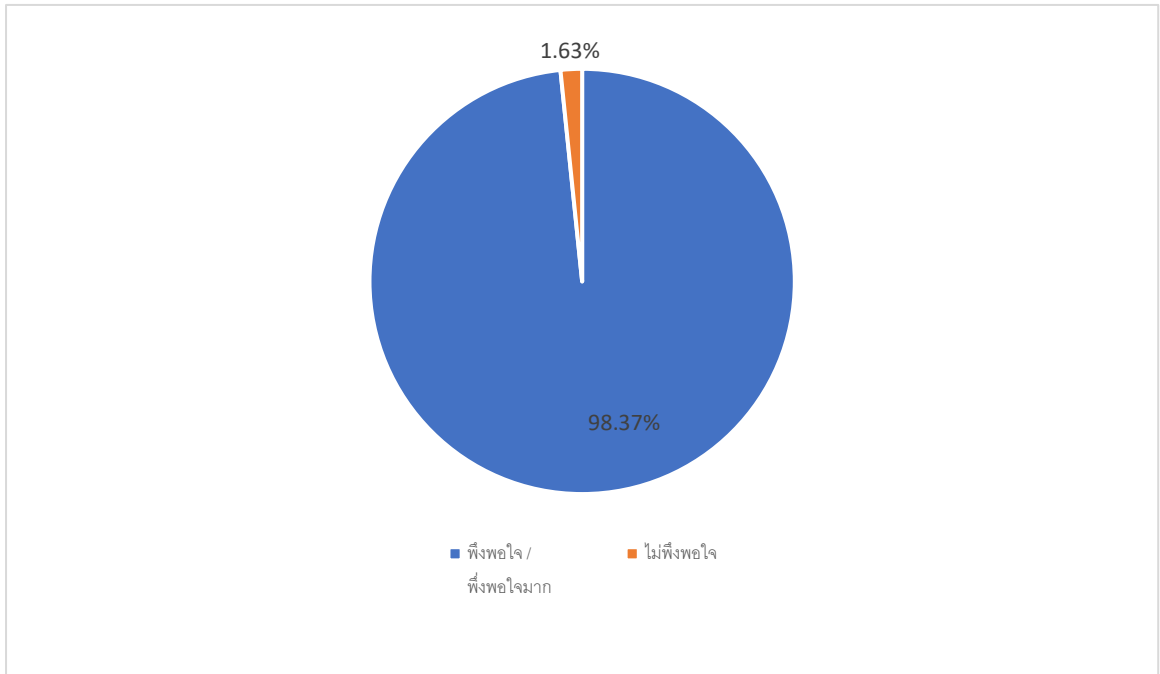
- ๔.๑๐ คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่



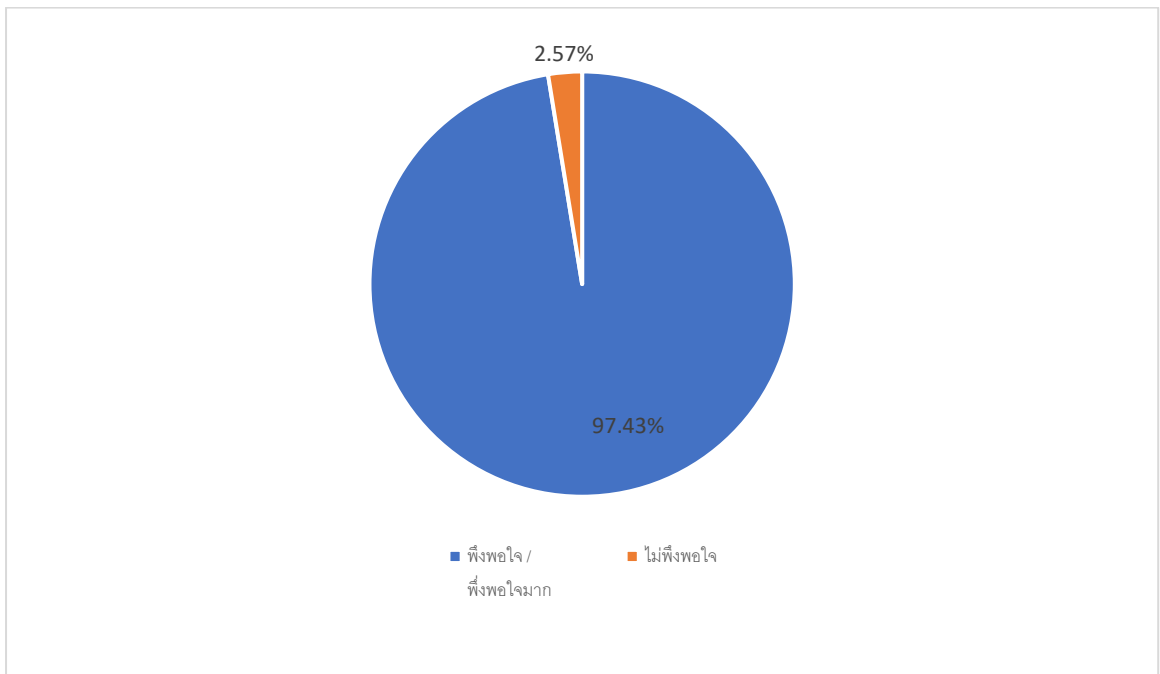
- ๔.๑๑ การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน



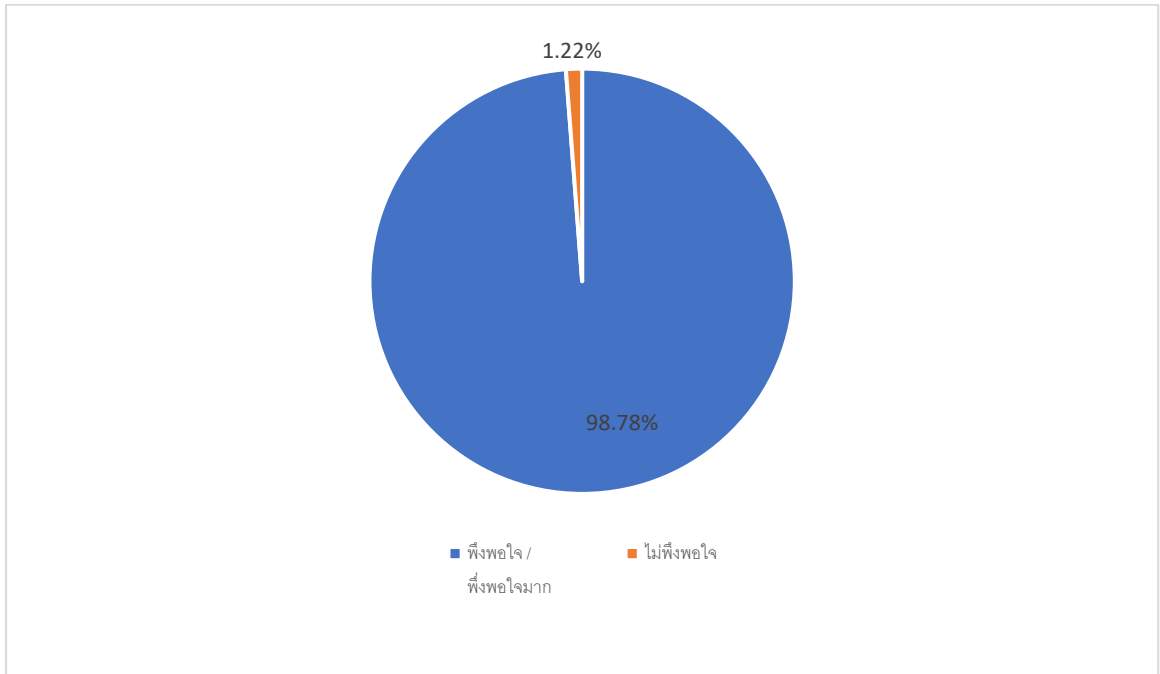
๕. การรับรู้และความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย  
(ภาพรวม)



- ๕.๑ ความสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมและวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน



- ๕.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์



- ๕.๓ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์ดำรงธรรม

