

คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ผ่านศูนย์บริการร่วม/  
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่า คะแนน	ค่าคะแนน เฉลี่ยแต่ละ ด้าน
๑	ด้านเวลา		๔.๗๗
	๑.๑ การให้บริการ	๔.๔๘	
	๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๖	
๒	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		๔.๗๐
	๒.๑ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๕๘	
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๗๖	
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการ ก่อน	๔.๗๘	
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		๔.๗๘
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๖๖	
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๗๖	
	๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๗๒	
	๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๔.๙๐	
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๐	
๔	ด้านสถานที่และอำนวยความสะดวก		๔.๗๙
	๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๔.๗๔	
	๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๘๔	
๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ		๔.๘๒

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๖.๓๐ น.

: ผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน

: ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ คะแนน ๐ - ๑.๐๐ ระดับ ต้องปรับปรุง

คะแนน ๑.๑๐ - ๒.๐๐ ระดับ พอใช้

คะแนน ๒.๑๐ - ๓.๐๐ ระดับ ดี

คะแนน ๓.๑๐ - ๔.๐๐ ระดับ ดีมาก

คะแนน ๔.๑๐ - ๕ ระดับ ดีเยี่ยม

## สรุปผลความพึงพอใจ

๑.ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด ค่าคะแนน ๔.๔๘ คะแนน รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าคะแนน ๔.๔๖ คะแนน รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คะแนน

๒.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ค่าคะแนน ๔.๗๘ คะแนน รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่ประกาศไว้ ค่าคะแนน ๔.๗๖ คะแนน และการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ ค่าคะแนน ๔.๕๘ คะแนน รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ คะแนน

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ค่าคะแนน ๔.๙๐ คะแนน รองลงมา คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ค่าคะแนน ๔.๖๐ คะแนน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ค่าคะแนน ๔.๗๒ คะแนน และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าคะแนน ๔.๖๖ คะแนน รวมค่าคะแนน เฉลี่ย ๔.๗๘ คะแนน

๔.ด้านสถานที่และอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ ให้บริการ มากที่สุด ค่าคะแนน ๔.๘๔ คะแนน รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกราคาบริการ ค่าคะแนน ๔.๗๔ คะแนน รวมค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คะแนน

๕.สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ผ่านศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คิดเป็นค่าคะแนน ๔.๘๒ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับ ดีเยี่ยม