





ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2564



รายละเอียด

มกราคม - ธันวาคม : ทุกสำนักงาน

มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น **690** ราย

 หนังสือเดินทาง 650	 รับรองเอกสาร 40	 ตรวจสอบตรา 0	 หนังสือนำตรวจตรา 0
---	--	---	---

เพศ

 หญิง 494 ราย	 ชาย 196 ราย
---	--

อาชีพ

ประชาชน / บุคคลทั่วไป	613 ราย
ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7 ราย
ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน	15 ราย
นักเรียน / นักศึกษา	55 ราย

ช่วงอายุ

น้อยกว่า 20 ปี	46 ราย
20 - 29 ปี	511 ราย
30 - 39 ปี	81 ราย
40 - 49 ปี	47 ราย
50 - 59 ปี	5 ราย
60 ปีขึ้นไป	0 ราย

ช่วงเวลาเข้ารับบริการ

08:30 - 10:30 น.	314 ราย	10:30 - 12:30 น.	263 ราย
12:30 - 14:30 น.	45 ราย	14:30 - 16:30 น.	68 ราย

หัวข้อประเมิน	คะแนนเฉลี่ย
1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
1.1. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.41
1.2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.56
1.3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
2.1. ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.48
2.2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.41
2.3. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.52
2.4. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.56
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1. มีป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.56
3.2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.63
3.3. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น	4.56
4. คุณภาพการให้บริการ	
4.1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.48
4.2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.52
4.3. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.37

หมายเหตุ : ผลสำรวจจากประชาชนผู้ใช้บริการ จากการสแกน QR code แบบประเมิน หรือเว็บไซต์ citizenfeedback.mfa.go.th เท่านั้น