ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประจำปี 2566

รายละเอียด

มกราคม - ธันวาคม : ทุกสำนักงาน

มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น **158** ราย

หนังสือเดินทาง	รับรองเอกสาร	ตรวจลงตรา	อื่นๆ
125	29	0	4

เพศ

หญิง **100** ราย ชาย **58** ราย

ช่วงอายุ

น้อยกว่า 20 ปี	**17** ราย
20 - 29 ปี	**39** ราย
30 - 39 ปี	**38** ราย
40 - 49 ปี	**26** ราย
50 - 59 ปี	**25** ราย
60 ปีขึ้นไป	**13** ราย

อาชีพ

ประชาชน / บุคคลทั่วไป	**64** ราย
ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	**42** ราย
ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน	**42** ราย
นักเรียน / นักศึกษา	**1** ราย

ช่วงเวลาเข้ารับบริการ

08:30 - 10:30 น. **62** ราย	10:30 - 12:30 น. **37** ราย
12:30 - 14:30 น. **34** ราย	14:30 - 16:30 น. **25** ราย

หัวข้อประเมิน	คะแนนเฉลี่ย
1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
1.1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	**3.99**
1.2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	**4.25**
1.3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	**4.04**
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
2.1. ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	**3.98**
2.2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	**4.05**
2.3. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	**4.18**
2.4. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	**4.08**
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1. มีป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	**4.13**
3.2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	**4.69**
3.3. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น	**4.38**
4. คุณภาพการให้บริการ	
4.1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	**4.07**
4.2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	**4.48**
4.3. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.78**

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