





# ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

## ประจำปี 2566



### รายละเอียด

มกราคม - เมษายน : ทุกสำนักงาน

มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 131 ราย

 หนังสือเดินทาง <b>103</b>	 รับรองเอกสาร <b>24</b>	 ตรวจสอบตรา <b>0</b>	 อื่นๆ <b>4</b>
--	---	--	---

#### เพศ

 หญิง <b>76</b> ราย	 ชาย <b>55</b> ราย
--	---

#### อาชีพ

ประชาชน / บุคคลทั่วไป	<b>39</b> ราย
ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<b>40</b> ราย
ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน	<b>42</b> ราย
นักเรียน / นักศึกษา	<b>1</b> ราย

#### ช่วงอายุ

น้อยกว่า 20 ปี	<b>10</b> ราย
20 - 29 ปี	<b>29</b> ราย
30 - 39 ปี	<b>38</b> ราย
40 - 49 ปี	<b>26</b> ราย
50 - 59 ปี	<b>20</b> ราย
60 ปีขึ้นไป	<b>8</b> ราย

#### ช่วงเวลาเข้ารับบริการ

08:30 - 10:30 น.	<b>40</b> ราย	10:30 - 12:30 น.	<b>37</b> ราย
12:30 - 14:30 น.	<b>29</b> ราย	14:30 - 16:30 น.	<b>25</b> ราย

หัวข้อประเมิน	คะแนนเฉลี่ย
<b>1. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1.1. การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	<b>3.99</b>
1.2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	<b>4.05</b>
1.3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	<b>4.04</b>
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	
2.1. ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	<b>3.96</b>
2.2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	<b>4.05</b>
2.3. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	<b>4.18</b>
2.4. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	<b>4.08</b>
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
3.1. มีป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	<b>4.11</b>
3.2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	<b>4.69</b>
3.3. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น	<b>4.08</b>
<b>4. คุณภาพการให้บริการ</b>	
4.1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	<b>4.07</b>
4.2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	<b>4.08</b>
4.3. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	<b>4.04</b>

หมายเหตุ : ผลสำรวจจากประชาชนผู้ใช้บริการ จากการสแกน QR code แบบประเมิน หรือเว็บไซต์ [citizenfeedback.consular.go.th](https://citizenfeedback.consular.go.th) เท่านั้น