



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน 45 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---------------|---------------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/ อุตสาหะดี | 33 (73.33%) | 7 (15.56%) | 5 (11.11%) | - | - |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 33 (73.33%) | 3 (6.67%) | 9 (20.00%) | - | - |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น | 36 (80%) | 5 (11.11%) | 4 (8.89%) | - | - |

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------------|----------------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 26 (57.78%) | 8 (17.78%) | 11 (24.44%) | - | - |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 31 (68.89%) | 5 (11.11%) | 9 (20.00%) | - | - |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน | 22 (48.89%) | 11 (24.44%) | 12 (26.67%) | - | - |
| ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | 36 (80%) | 6 (13.33%) | 3 (6.67%) | - | - |
| 2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | 37 (82.22%) | 2 (4.44%) | 6 (13.33%) | - | - |
| ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | 34 (75.56%) | 8 (17.78%) | 3 (6.67%) | - | - |
| 2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์ | 27 (60%) | 13 (28.89%) | 5 (11.11%) | - | - |
| 3. ภาพรวมจากการรับบริการ | 23 (51.11%) | 18 (40%) | 4 (8.89%) | - | - |
| ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการ | | | | | |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 36 (80%) | 8 (17.78%) | 1 (2.22%) | - | - |
| 2. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ | 37 (82.22%) | 6 (13.33%) | 2 (4.44%) | - | - |

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ และ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ 82.22 อันดับที่สอง คือ สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบคิดเป็นร้อยละ 80.00 และอันดับที่สาม คือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) คิดเป็นร้อยละ 75.56%