

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ กองนโยบายและแผน ประจำปีการศึกษา 2564 ภาคเรียนที่ 1

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	คะแนน
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.50	522
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการด้วยสื่อต่างๆ หรือติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาชัดเจน (ถ้ามี)	4.49	520
1.3 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.57	530
1.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.44	514
1.5 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.42	512
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	
2.1 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.58	531
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.56	529
2.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.55	528
2.4 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.51	524
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	
3.1 ช่องทางเลือกใช้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ Internet	4.32	502
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.40	511
3.3 "ความพอเพียง" ของจุดให้บริการ และอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.39	509
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.39	509
3.5 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์	4.41	511
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51	524
3.7 ป้ายหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.25	493

4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.47
------------------------------------------------------------------	-------------

ผู้ตอบแบบสอบถาม 154 คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	100	
คะแนนจาก 100 คะแนน	83	8269
<u>เพศ</u>		
ชาย	52 คน	34 %
หญิง	102 คน	66 %
<u>ตำแหน่ง</u>		
ผู้บริหาร	6 คน	4 %
อาจารย์	23 คน	15 %
เจ้าหน้าที่	115 คน	75 %
นักศึกษา	10 คน	6 %
อื่นๆ	- -	%
<u>ความถี่ที่ใช้บริการต่อภาคการศึกษา</u>	<u>ไม่เคย</u>	-
	1-2 ครั้ง	66 คน 43 %
	3-5 ครั้ง	27 คน 17 %
	มากกว่า 5 ครั้ง	61 คน 40 %
<u>ระดับความพึงพอใจ</u>		154 คน 100

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. ไม่ยุ่งยาก

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

1. ให้บริการที่ดี ด้วยความเป็นมิตร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ดี

ด้านอื่นๆ

1. ดี