

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของหน่วยงาน : สถาบันพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล

1. บุคลากรภายในที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคลากรภายใน จำนวน 17 ราย

ตารางที่ 1 สายงานของผู้ใช้บริการ

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	1	5.9
บุคลากรสายสนับสนุน	16	94.1
รวม	17	100

ตารางที่ 2 ประเภทบุคลากรของผู้ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	2	11.8
พนักงานมหาวิทยาลัย	15	88.2
ลูกจ้างประจำงบประมาณแผ่นดิน	-	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	-	-
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
รวม	17	100

ตารางที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน มสธ. ของผู้ให้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	2	11.8
5 – 10 ปี	10	58.8
11 – 15 ปี	-	-
มากกว่า 15 ปี	5	29.4
รวม	17	100

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.12	0.758	4	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.00	0.767	4	มาก
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.24	0.730	5	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.28	0.638	5	มากที่สุด
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.18	0.617	4	มาก
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29	0.666	5	มากที่สุด
มีความสุภาพในการให้บริการ	4.29	0.666	5	มากที่สุด
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	4.35	0.588	5	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.24	0.730	5	มากที่สุด
มีความสะดวกในการติดต่อ	4.41	0.600	5	มากที่สุด
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	4.06	0.802	4	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	0.588	5	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.35	0.588	5	มากที่สุด
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.35	0.588	5	มากที่สุด
รวม	4.25	0.678	5	มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 17 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.25$)

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

- ช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การเข้าถึงข้อมูล, แบบฟอร์ม
- เจ้าหน้าที่บางท่านใช้ถ้อยคำไม่สุภาพกับผู้รับบริการ

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

- มีช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Line official
- การส่งข้อเสนอขอรับทุนแบบออนไลน์
- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น
- ลดขั้นตอนการทำงาน
- ประชาสัมพันธ์การขอรับทุนให้ทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย
- เข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นให้ง่ายขึ้น เช่น แบบฟอร์มการขอรับทุน

2. บุคคลภายนอกที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคคลภายนอก จำนวน 4 ราย

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1	25
นักศึกษาระดับปริญญาโท	2	50
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	-	-
นักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	1	25
อื่นๆ	-	-
รวม	4	100

1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.25	0.433	5	มากที่สุด
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
มีความสุภาพในการให้บริการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
มีความสะดวกในการติดต่อ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.25	0.433	5	มากที่สุด
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.25	0.433	5	มากที่สุด
รวม	4.25	0.433	5	มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 4 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ
หน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.25$)

2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

- ไม่มี -

3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

- อยากให้มีโครงการการเรียนการสอนกับทุกรุ่น