

## ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของหน่วยงาน : สถาบันพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล

### 1. บุคลากรภายในที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคลากรภายใน จำนวน 3 ราย

ตารางที่ 1 สายงานของผู้ใช้บริการ

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	3	100
รวม	3	100

ตารางที่ 2 ประเภทบุคลากรของผู้ใช้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	2	66.67
ลูกจ้างประจำงบประมาณแผ่นดิน	-	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	1	33.33
ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
รวม	3	100

ตารางที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน มสธ. ของผู้ให้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	-	-
5 – 10 ปี	1	33.33
11 – 15 ปี	-	-
มากกว่า 15 ปี	2	66.67
รวม	3	100

### 1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการการให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.943</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.33	0.943	5	มากที่สุด
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	4.33	0.943	5	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.943</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.33	0.943	5	มากที่สุด
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33	0.943	5	มากที่สุด
มีความสุภาพในการให้บริการ	4.33	0.943	5	มากที่สุด
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	4.33	0.943	5	มากที่สุด
<b>ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.943</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
มีความสะดวกในการติดต่อ	4.33	0.943	5	มากที่สุด
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	4.33	0.943	5	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.943</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.33	0.943	5	มากที่สุด
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.33	0.943	5	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.943</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน 3 ราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมที่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ )

### 2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ

- ไม่มี -

### 3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ

- ไม่มี -

## 2. บุคคลภายนอกที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : บุคคลภายนอก จำนวน 1 ราย

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	-	-
นักศึกษาระดับปริญญาโท	-	-
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	-	-
นักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	-	-
ผู้ใช้ผลงานวิจัย	-	-
อื่นๆ	1	100
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

### 1) ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ	การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการการให้บริการ</b>	<b>5.00</b>	<b>0.000</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	5.00	0.000	5	มากที่สุด
ได้รับการบริการที่รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	5.00	0.000	5	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ</b>	<b>5.00</b>	<b>0.000</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
มีความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	5.00	0.000	5	มากที่สุด
มีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ	5.00	0.000	5	มากที่สุด
มีความสุภาพในการให้บริการ	5.00	0.000	5	มากที่สุด
ความสามารถในการให้คำแนะนำ/การช่วยแก้ไขปัญหา	5.00	0.000	5	มากที่สุด
<b>ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>5.00</b>	<b>0.000</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
มีความสะดวกในการติดต่อ	5.00	0.000	5	มากที่สุด
ช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	5.00	0.000	5	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>5.00</b>	<b>0.000</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	5.00	0.000	5	มากที่สุด
ข้อมูลที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	5.00	0.000	5	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>5.00</b>	<b>0.000</b>	<b>5</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 1 ราย มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน โดยภาพรวมที่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ )

**2) ความไม่พึงพอใจของการให้บริการ**

- ไม่มี -

**3) ความต้องการและคาดหวังต่อการให้บริการ**

- นำรูปแบบการให้บริการออนไลน์มาช่วยสนับสนุนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น