

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
หน่วยงาน กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2564**

1. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี

รายการ	ผลประเมิน รอบที่ 1	ผลประเมิน รอบที่ 2	เฉลี่ยรวม
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน	4.14	4.75	4.45
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.14	4.70	4.42
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.65	4.69	4.67
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.30	4.85	4.58
2. เจ้าหน้าที่			
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.42	4.69	4.56
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	4.00	4.69	4.35
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.30	4.85	4.58
2.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.45	4.92	4.69
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ	4.65	4.77	4.48
3.2 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.15	4.54	4.35
3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00	4.54	4.27
4. คุณภาพการให้บริการ			
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.80	4.54	4.67
4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการมาตรฐานการศึกษาและวิทยานิพนธ์	4.66	4.77	4.72
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ			
5.1 มีประกาศ/หรือแจ้งขั้นตอน กระบวนการ	4.14	4.75	4.45
5.2 มีเอกสารแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	4.65	4.69	4.67
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	4.75	4.77	4.76
รวม			

2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกองบริการการศึกษา
สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ผลประเมิน รอบที่ 1	ผลประเมิน รอบที่ 2	เฉลี่ยรวม
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	4.75	4.53
2. เจ้าหน้าที่	4.29	4.69	4.79
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	4.77	4.62
4. คุณภาพการให้บริการ	4.73	4.54	4.66
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.51	4.75	4.74
ภาพรวม	4.42	4.71	4.55

ข้อเสนอแนะ (โปรดระบุ)

3. สิ่งที่หน่วยงานจะดำเนินการต่อไป

4. แผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ 2 รอบการประเมิน โดยพิจารณาจากผลการประเมินความพึงพอใจด้านที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 5 ลำดับ โดยเทียบข้อมูล 2 รอบการประเมิน ดังนี้

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ 1/2564	ข้อเสนอแนะ 2/2564	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		เพิ่มขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1. จัดทำขั้นตอน พร้อมประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ประกาศ ขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	มกราคม – ธันวาคม 2564	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา
2		มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	2. จัดทำเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน	มกราคม – ธันวาคม 2564	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา
3		มีการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำวิธีการรับสมัคร การชำระเงิน และขั้นตอนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3. จัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ชี้แจงและแนะนำ ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	มกราคม – ธันวาคม 2564	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา
4		ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4. จัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตลอดระยะเวลาทำการ	มกราคม – ธันวาคม 2564	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา