

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล มีผลการประเมินดังนี้

### 1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

### 2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล คือ การใช้ค่าร้อยละ

### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	45 (90%)	3 (6%)	2 (4%)		
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	42 (84%)	6 (12%)	2 (4%)		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	45 (90%)	3 (6%)	2 (4%)		
<b>เฉลี่ย</b>	<b>88.00</b>	<b>8.00</b>	<b>4.00</b>		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	40 (80%)	6 (12%)	4 (8%)		
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	46 (92%)	4 (8%)			
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	42 (84%)	6 (12%)	2 (4%)		
<b>เฉลี่ย</b>	<b>85.33</b>	<b>10.66</b>	<b>6.00</b>		
<b>ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	44 (88%)	4 (8%)	2 (4%)		
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	43 (86%)	5 (10%)	2 (4%)		
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	45 (90%)	3 (6%)	2 (4%)		
<b>เฉลี่ย</b>	<b>88.00</b>	<b>8.00</b>	<b>4.00</b>		
<b>ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	44 (88%)	6 (12%)			
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	47 (94%)	3 (6%)			
3. ภาพรวมจากการรับบริการ	43 (86%)	4 (8%)	3 (6%)		
<b>เฉลี่ย</b>	<b>89.33</b>	<b>8.66</b>	<b>6.00</b>		
<b>ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	40 (80%)	7 (14%)	3 (6%)		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	50 (100%)				
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	45 (90%)	5 (10%)			
<b>เฉลี่ย</b>	<b>90.00</b>	<b>12.00</b>	<b>6.00</b>		

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.33 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.00 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.00 และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.33