

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณะกรรมการธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ประจำปี 2565

หัวข้อการประเมิน	ผลประเมิน 2565
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.26
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18
5. ความพึงพอใจการรับบริการ ตามกลุ่มงานหลักของสำนักงาน	4.26
เฉลี่ย	4.18

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ผลประเมิน 2565
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.38
1.2 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.15
1.3 ความตั้งใจในการให้บริการ	4.15
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.23
1.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.46
1.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.31
1.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.15
เฉลี่ย	4.26

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ผลประเมิน 2565
2.1 การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน	4.15
2.2 การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.15
2.3 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.00
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart) ที่ชัดเจน	3.69
เฉลี่ย	4.00

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลประเมิน
	2565
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	4.31
3.2 พื้นที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.54
3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.15
3.4 ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.77
เฉลี่ย	4.19

4. ด้านช่องทางการให้บริการ	ผลประเมิน
	2565
4.1 มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ facebook line เว็บไซต์ฯ	4.15
4.2 มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น หลากหลายช่องทาง เช่น อีเมลล์ เว็บไซต์ฯ	4.00
4.3 ช่องทางให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.38
เฉลี่ย	4.18

5. ความพึงพอใจการรับบริการ ตามกลุ่มงานหลักของสำนักงาน	ผลประเมิน
	2565
5.1 งานบริหารทั่วไป (ธุรการ บุคลากร การเงินฯ พัสดุ สารสนเทศ)	4.46
5.2 งานวิชาการ และงานพัฒนานิสิต	3.92
5.3 งานแผน (นโยบายและแผน/วิจัย/บริการวิชาการ/สื่อสารองค์กร)	4.38
เฉลี่ย	4.26

เกณฑ์การตัดสินใจ 5 ระดับ

ระดับที่	ช่วง	ความหมาย
1	1.00-1.50	ต้องปรับปรุง
2	1.51-2.50	ควรปรับปรุง
3	2.51-3.50	พอใช้
4	3.51-4.50	ดี
5	4.51-5.00	ดีมาก