

**ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**สำนักงานคณะกรรมการธุรกิจและนิเทศศาสตร์ ประจำปี 2566**

หัวข้อการประเมิน	ผลประเมิน 2566
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.08
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.98
3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	3.89
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.76
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.92</b>

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ผลประเมิน 2566
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.18
1.2 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	3.68
1.3 ความตั้งใจในการให้บริการ	4.05
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.09
1.5 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.18
1.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.23
1.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.14
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ผลประเมิน 2566
2.1 การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน	3.91
2.2 การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.05
2.3 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.05
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart) ที่ชัดเจน	3.91
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.98</b>

<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>ผลประเมิน</b> 2566
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	3.86
3.2 พื้นที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	3.95
3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	3.91
3.4 ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.82
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.89</b>

<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>ผลประเมิน</b> 2566
4.1 มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ facebook line เว็บไซต์ฯ	3.91
4.2 มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น หลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล เว็บไซต์ฯ	3.86
4.3 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.50
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.76</b>

#### 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