

**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

จากการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ
และจัดหารายได้ ในด้านต่างๆ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 112 ราย มีผลดังนี้

หน่วยงานภายใน	98 คน ร้อยละ 87.50 %
หน่วยงานภายนอก	14 คน ร้อยละ 12.50 %
เพศชาย	28 คน ร้อยละ 25.00 %
เพศหญิง	84 คน ร้อยละ 75.00 %

ระดับความพึงพอใจ ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

**ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ และร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของ
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้**

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	4.52	0.27	มากที่สุด
1.2 ความสะดวกในการประสานงาน	4.63	0.33	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	0.33	มาก
1.4 ระยะเวลาในการแจ้งผลการขอรับบริการ	4.40	0.33	มาก
1.5 ช่องทางการขอใช้บริการมีความหลากหลายและทันสมัย	4.60	0.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมต่อกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ	4.52	0.38	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.54	0.33	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว กระจื่อหรือร้อนเต็มใจให้บริการ	4.42	0.33	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.52	0.27	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและช่วยจัดการงานได้เป็นอย่างดี	4.30	0.37	มาก
ความพึงพอใจภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ	4.45	0.34	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
3. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สำนักงานและพื้นที่ที่ขอใช้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	4.42	0.27	มาก
3.2 วัสดุ-อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความทันสมัย	4.50	0.27	มากที่สุด
3.3 ห้องน้ำมีความสะอาด พร้อมให้บริการ	4.20	0.62	มาก
ความพึงพอใจภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.48	มาก
ความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด	4.45	0.39	มาก

จากตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ และร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ใช้บริการหน่วยงานภายใน ร้อยละ 87.50 และหน่วยงานภายนอก ร้อยละ 12.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 25.00 และเพศหญิง ร้อยละ 75.00 ซึ่งมีความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนประเด็นที่ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37