

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิจัย

(ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2563)

ข้อมูลความพึงพอใจ

ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักวิจัยประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2563 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 68 คน

1. ข้อมูลทั่วไป

- ความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 เพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

- ประเภทของผู้รับบริการเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และบุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

- การติดต่อขอรับบริการสำนักวิจัยมากที่สุดจะเป็นการติดต่องานกลุ่มงานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมางานธุรการและการรับ-ส่งเอกสาร มีจำนวนเท่ากัน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และกลุ่มงานที่มาติดต่อน้อยที่สุด ติดต่องานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

- ช่องทางการติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิจัยจะเป็นการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และการติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook, Web board) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

1.กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่องานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 9 คน โดยแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 เพศชายจำนวน 4 คน คิดเป็น

ร้อยละ 44.4 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาเป็นนักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และบุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ ในส่วนของ**ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานจะเป็นการติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาการติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook, Web board) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และติดต่อด้วยตัวเองกับช่องทางอื่นๆ ทางไลน์ จำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

2.กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 10 คน โดยแยกตาม**เพศ** เป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 เพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และบุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ในส่วนของ**ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานจะเป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

3.กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่อกับงานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 23 คน โดยแยกตาม**เพศ** เป็นเพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 เป็นเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และบุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ ในส่วนของ**ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ**จากกลุ่มงานส่วนใหญ่จะมาติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมาติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และช่องทางอื่นๆ ทางไลน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

4.กลุ่มงานบริหารและธุรการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 16 คน โดยแยกตาม**เพศ** เป็นเพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 เป็นเพศชายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ส่วนประเภทของ**ผู้รับบริการ**ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาเป็นศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ

บุคลากรภายในสถาบันสายวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ในส่วนของช่องทางติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานส่วนใหญ่จะมาติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาติดต่อผ่านโทรศัพท์ /แฟกซ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และช่องทางอื่นๆโดยผ่านไลน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

5.กลุ่มงานการเงินและพัสดุ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน โดยแยกตามเพศ เป็นเพศหญิงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 เป็นเพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนประเภทของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาเป็นบุคลากรภายในสถาบันสายสนับสนุน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในส่วนของช่องทางติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มงานจะมาติดต่อด้วยโทรศัพท์ /แฟกซ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาช่องทางอื่นๆ ทางไลน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และติดต่อด้วยตัวเอง จดหมาย/หนังสือราชการ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-mail, Facebook) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย พบว่า

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิจัย ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.8 รองลงมา มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.6 และน้อยที่สุดจะเป็น การสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และข่าวสารต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6

- ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.8 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมา เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0 และน้อยที่สุดจะเป็นส่วนของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6

- ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.2

ผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ มีดังนี้

1.กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่องานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.4 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ และ มีการให้บริการช่วยเหลือชี้แจงข้อสงสัย รับฟังข้อเสนอแนะผ่านทางสื่อออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Facebook, Web board เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 และน้อยที่สุดจะเป็นมีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.4 ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการงานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.8 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 และน้อยที่สุดจะเป็นเจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้กันเอง และ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.4 ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ งานบทความตีพิมพ์/งานวารสาร อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.8 (ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 80 %)

2.กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมามีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ และในเรื่องการให้บริการช่วยเหลือชี้แจงข้อสงสัย รับฟังข้อเสนอแนะผ่านทางสื่อออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Facebook, Web board เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิด

เป็นร้อยละ 86.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0 0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0

3.กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน และสถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมา มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.8 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.4 ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่อกับงานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/ งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.2 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมาเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4 ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานเผยแพร่งานวิชาการ ติดต่อกับงานประชุมวิชาการ/งาน NIDA Academic Forum/ งานประชุมและสัมมนาอื่นๆ ของสำนักวิจัย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.6

4.กลุ่มงานบริหารและธุรการ ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริหารและธุรการ พบว่า **ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 คิดเป็นร้อยละ 90.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.4 **ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารและธุรการ** อยู่ในระดับ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.6 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.8 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องที่มีการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 **ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริหารและธุรการ** อยู่ในระดับ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2

5.กลุ่มงานการเงินและพัสดุ ในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน พบว่า **ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 82.0 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติงาน/หรือแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่างๆ และ สถานที่สำหรับติดต่อกันต่างๆ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมา มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด การสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการและข่าวสารต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 **ส่วนในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินและพัสดุ** อยู่ในระดับ**พึงพอใจมากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.6 หากพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถอธิบายงาน ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการแจ้งกลับ / ตอบสนองต่อการ
ขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0 ส่วนในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มงาน
การเงินและพัสดุ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.0