



**รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจในการให้บริการกองทัพสัน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

## บทสรุปความสำคัญการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่คนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจนั้นถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ

กองทรัพย์สิน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อเป็นการกำหนดคุณลักษณะของการบริการ และเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ได้แบ่งระดับการใช้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของกองทรัพย์สิน ดังนี้

- 5 = พอใจมากที่สุด
- 4 = พอใจมาก
- 3 = ปานกลาง
- 2 = พอใจน้อย
- 1 = ไม่พอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรและนิสิตภายในมหาวิทยาลัยพะเยา มีต่อการให้บริการของกองทรัพย์สิน ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.53 คะแนน หรือระดับ “มาก” (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.42 คะแนน หรือระดับ “มาก” (3) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.40 คะแนน หรือระดับ “มาก” (4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยระดับ 4.38 คะแนน หรือระดับ “มาก” (5) การใช้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย และช่องทางในการให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยระดับ 4.34 คะแนน หรือระดับ “มาก” (6) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล และ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ค่าเฉลี่ยระดับ 4.30 หรือระดับ “มาก” (7) เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยระดับ 4.28 หรือระดับ “มาก” โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตาราง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตาราง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	53	4.53	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	53	4.42	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	53	4.40	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	53	4.40	มาก
5. การใช้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	53	4.34	มาก
6. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	53	4.34	มาก
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	53	4.38	มาก
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	53	4.30	มาก
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	53	4.28	มาก
10. ช่องทางในการให้บริการของหน่วยงาน	53	4.34	มาก
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	53	4.30	มาก
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	53	4.40	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>53</b>	<b>4.36</b>	<b>มาก</b>

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ให้บริการดีมาก



(นางกฤษณา แงณีวงศ์)

ผู้อำนวยการกองทรัพย์สิน