**ตารางสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ**

**“การให้บริการ” ของบุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนา**

 **รายงานผลการสรุปความพึงพอใจ“การให้บริการ” ของบุคลากรในสถาบันวิจัยและพัฒนา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ได้กำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยดังนี้**

 **4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด**

 **3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก**

 **2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง**

 **1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย**

 **1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ประเด็นพิจารณา** | $$\overbar{x}$$ | ***SD*** |
| **๑** | **บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจและไมตรีจิต** | **4.38** | **0.57** |
| **๒** | **บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว เต็มใจให้บริการ** | **4.26** | **0.67** |
| **๓** | **ชี้แจงแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ** | **4.14** | **0.65** |
| **๔** | **บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ** | **4.07** | **0.65** |
| **๕** | **อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น** | **4.04** | **0.63** |
| **๖** | **บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ** | **4.16** | **0.65** |
| **๗** | **บริการด้วยน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่** | **4.19** | **0.64** |
| **๘** | **ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ** | **4.14** | **0.63** |
| **๙** | **ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ** | **4.30** | **0.66** |
| **๑๐** | **บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาได้** | **4.11** | **0.68** |
|  | **รวม** | **4.18** |  |

จากตาราง ผลการสำรวจจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ปรากฎว่าผู้ประเมินมีความพึงพอใจ ในด้าน บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจและไมตรี โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และ บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว เต็มใจบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้ประเมินมีความพึงพอใจ ในทุกๆ การให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก