

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	42 (84%)	5 (10%)	2 (4%)		
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	40 (80%)	6 (12%)	4 (8%)		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	43 (86%)	5 (10%)	2 (4%)		
เฉลี่ย	83.33	11.33	5.33		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	40 (80%)	4 (8%)	6 (12%)		
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	45 (90%)	5 (10%)			
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	38 (76%)	10 (20%)	2 (4%)		
เฉลี่ย	82.00	12.67	5.33		
ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	42 (84%)	3 (6%)	5 (10%)		
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	40 (80%)	5 (10%)	5 (10%)		
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	40 (80%)	4 (8%)	6 (12%)		
เฉลี่ย	81.33	8.00	10.67		
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	42 (84%)	8 (16%)			
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	45 (90%)	5 (10%)			
3. ภาพรวมจากการรับบริการ	40 (80%)	3 (6%)	7 (14%)		
เฉลี่ย	84.67	10.67	4.67		
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	38 (76%)	8 (16%)	4 (8%)		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	50 (100%)				
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	44 (88%)	6 (12%)			
เฉลี่ย	88.00	9.33	2.67		

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารวิชาการ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.67 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 81.33