

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตาราง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารแผนงานและงบประมาณ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	48 (96%)	2 (4%)			
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	41 (82%)	5 (10%)	4 (8%)		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	43 (86%)	5 (10%)	2 (4%)		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เฉลี่ย	88.00	10.33	4.00		
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	40 (80%)	5 (10%)	5 (10%)		
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	40 (80%)	5 (10%)	5 (10%)		
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	40 (80%)	5 (10%)	6 (12%)		
เฉลี่ย	80.00	10.00	10.00		
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	45 (90%)	5 (10%)			
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	45 (90%)	5 (10%)			
3. ภาพรวมจากการรับบริการ	45 (90%)	3 (6%)	2 (4%)		
เฉลี่ย	90.00	8.66	1.33		
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	40	5	5		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(80%)	(10%)	(10%)		
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	50 (100%)				
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	44 (88%)	6 (12%)			
เฉลี่ย	89.33	7.33	3.33		

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มบริหารวิชาการเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงานคิดเป็นร้อยละ 89.33 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.00 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 88.00 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 82.00 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 80.00