

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กลุ่มบริหารวิชาการ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 45 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	33 (73.33%)	7 (15.56%)	5 (11.11%)		
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	33 (73.33%)	3 (6.67%)	9 (20.00%)		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	36 (80%)	5 (11.11%)	4 (8.89%)		
ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	26 (57.78%)	8 (17.78%)	11 (24.44%)		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	31 (68.89%)	5 (11.11%)	9 (20%)		
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	22 (48.89%)	11 (24.44%)	12 (26.67%)		
ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	36 (80%)	6 (13.33%)	3 (6.67%)		
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	28 (62.22%)	4 (8.89%)	13 (28.89%)		
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	37 (82.22%)	2 (4.44%)	6 (13.33%)		
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	34 (75.56%)	8 (17.78%)	3 (6.67%)		
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	27 (60%)	13 (28.89%)	5 (11.11%)		
3. ภาพรวมจากการรับบริการ	23 (51.11%)	18 (40%)	4 (8.89%)		
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	27 (60%)	13 (28.89%)	15 (11.11%)		
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงชื่อแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	34 (75.56%)	9 (20%)	2 (4.44%)		
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	33 (73.33%)	8 (17.78%)	4 (8.89%)		

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการคิดเป็น ร้อยละ 82.22 อันดับที่สอง คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น คิดเป็นร้อยละ 80.00