

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ในการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต่อ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในส่วนงานต่างๆ

โดยได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้จำนวน ๑๐๐ รูป/คน มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๘๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด การสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ได้ กำหนดผลการประเมินตามเกณฑ์เฉลี่ย ๕ ระดับดังนี้

คะแนน ๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ดีมาก
คะแนน ๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	ดี
คะแนน ๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน ๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	น้อย
คะแนน ๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	น้อยที่สุด

สรุปภาพรวมตามความพึงพอใจในการรับบริการ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ปรากฏผลดังนี้

กิจกรรม	ผลความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D	ระดับผลการประเมิน
ก. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๓	๐.๐๕	ดี
๑.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๔	๐.๗๖	ดี
๒.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๒	๐.๘๓	ดี
๓.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓.๙๔	๐.๗๖	ดี
๔.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๓	๐.๘๗	ดี
ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๔	๐.๑๐	ดี
๑.ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๓๒	๐.๗๐	ดีมาก
๒.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๑๒	๐.๙๓	ดี
๓.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๑๐	๐.๗๖	ดี
๔.มีความรู้ ความสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๐๐	๐.๘๓	ดี
ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๗	๐.๐๗	ดี
๑.ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่รับบริการ	๔.๒๑	๐.๗๒	ดีมาก
๒.เอกสารประกอบ/วัสดุอุปกรณ์ มีเพียงพอต่อความต้องการ	๔.๐๖	๐.๗๘	ดี
๓.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๙๙	๐.๘๗	ดี
๔.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๐๑	๐.๘๔	ดี
ง. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๐๒	ดี
๑.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๐๕	๐.๘๒	ดี
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๓.๙๙	๐.๗๙	ดี
๓.ผลการให้บริการที่คุ้มค่า	๓.๙๔	๐.๘๑	ดี
สรุปรวม	๔.๐๔	๐.๐๓	ดี

สรุปผลการประเมิน

จากตารางแสดงว่า ผลการประเมิน“ความพึงพอใจในการรับบริการ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑” โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนการประเมินสูงสุดในระดับดี ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนการประเมินรองลงมาตามลำดับที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีข้อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ และขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีคะแนนประเมินในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีคะแนนประเมินผลในระดับดีมาก คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ และแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีคะแนนประเมินในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่รับบริการ มีคะแนนประเมินในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และเอกสารประกอบ/วัสดุอุปกรณ์ มีเพียงพอต่อความต้องการ มีคะแนนประเมินในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีคะแนนประเมินผลในระดับดี คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ และได้รับการที่คุ้มค่า มีคะแนนประเมินในระดับดี ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มีความคิดเห็นดังนี้

- ควรมีการประเมินในลักษณะเช่นนี้บ่อยๆ เพื่อให้เกิดการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- ควรจัดประชุมทำความเข้าใจกันทุกส่วนงานให้เป็นไปอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งส่วนกลาง วิทยาเขต และหน่วยงานอื่นๆ
- ต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
- ขอให้ระบบมีความเร็วเพิ่มขึ้น ระบบช้ามาก การสื่อสารหยุดชะงัก บางครั้งใช้เวลานานมาก
- ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนลงข้อมูล ปรับปรุงความเร็วของการเดินเอกสาร