

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2565

งานยุทธศาสตร์และบุคลากร กองบริหารทรัพยากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

งานยุทธศาสตร์และบุคลากร กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปี 2565 โดยสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Rating Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
3.51 – 4.50	มีระดับความพึงพอใจ มาก
2.51 – 3.50	มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
1.51 – 2.50	มีระดับความพึงพอใจ น้อย
1.00 – 1.50	มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

บทสรุป

ในปีการศึกษา 2565 งานยุทธศาสตร์และบุคลากร กองบริหารทรัพยากร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการจำนวน 10 งาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า งานยุทธศาสตร์มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า งานบุคลากรมีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

ตารางที่ 1 ผลประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการงานยุทธศาสตร์ ปีการศึกษา 2565

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
งานยุทธศาสตร์		
1.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.20	มาก
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.20	มาก
3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.25	มาก
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	มาก
5.ให้บริการด้วยความสุภาพมีความมุ่งมั่น ยินดีและเต็มใจให้บริการ	4.20	มาก
6.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.25	มาก
7.มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.45	มาก
8.ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.45	มาก
9.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.65	มากที่สุด
10.ความสะดวกในการรับบริการจากช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์	4.55	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36	มาก

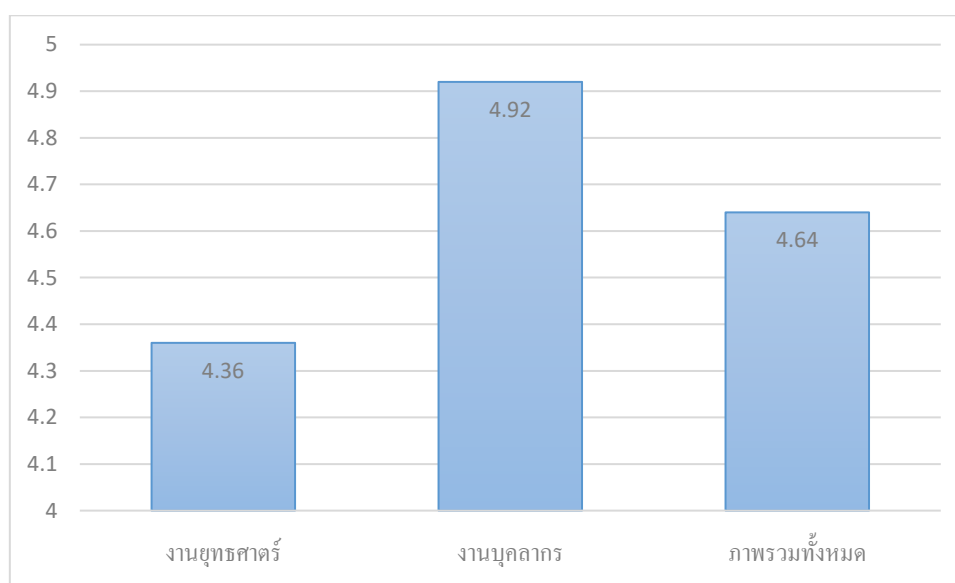
ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการงานบุคลากร ปีการศึกษา 2565

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
งานบุคลากร		
1.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.97	มากที่สุด
2.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.97	มากที่สุด
3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.90	มากที่สุด
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.97	มากที่สุด
5.ให้บริการด้วยความสุภาพมีความมุ่งมั่น ยินดีและเต็มใจให้บริการ	4.93	มากที่สุด
6.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.93	มากที่สุด
7.มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.93	มากที่สุด
8.ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.93	มากที่สุด
9.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.77	มากที่สุด
10.ความสะดวกในการรับบริการจากช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์	4.93	มากที่สุด
ภาพรวม	4.92	มากที่สุด

ตารางที่ 3 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ปีการศึกษา 2565

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
งานยุทธศาสตร์	4.36	มาก
งานบุคลากร	4.92	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.64	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ภาพรวม ปีการศึกษา 2565

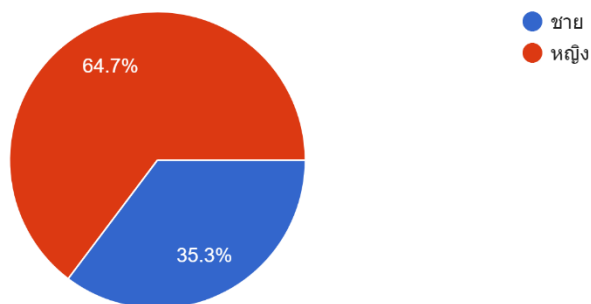


ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ กองบริหารทรัพยากร

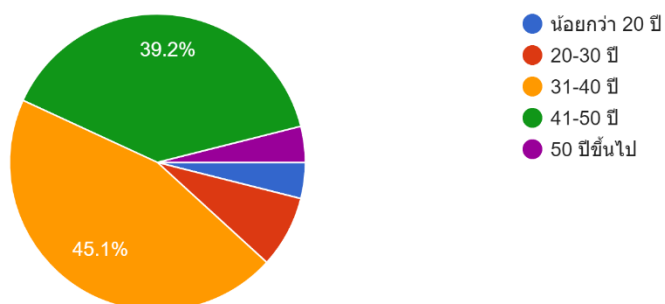
งานยุทธศาสตร์และบุคลากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน

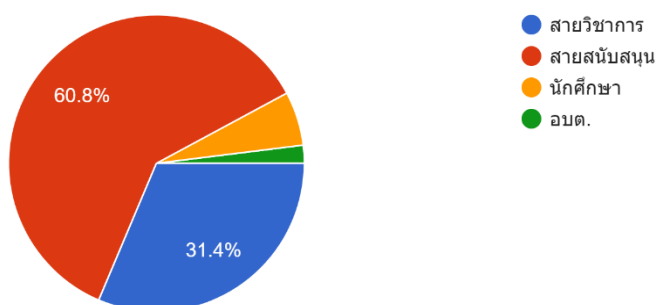
1. เพศ



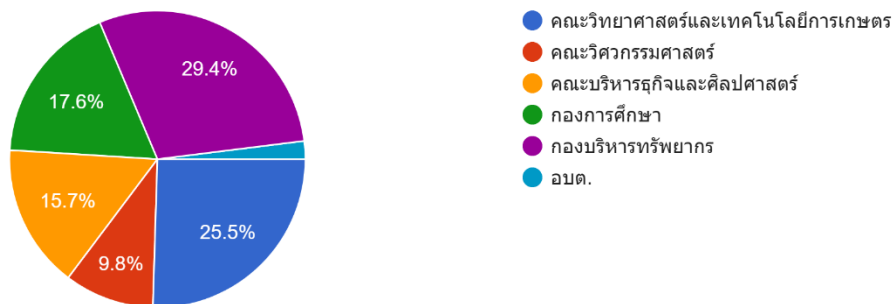
2. อายุ



3. ตำแหน่ง/หน้าที่

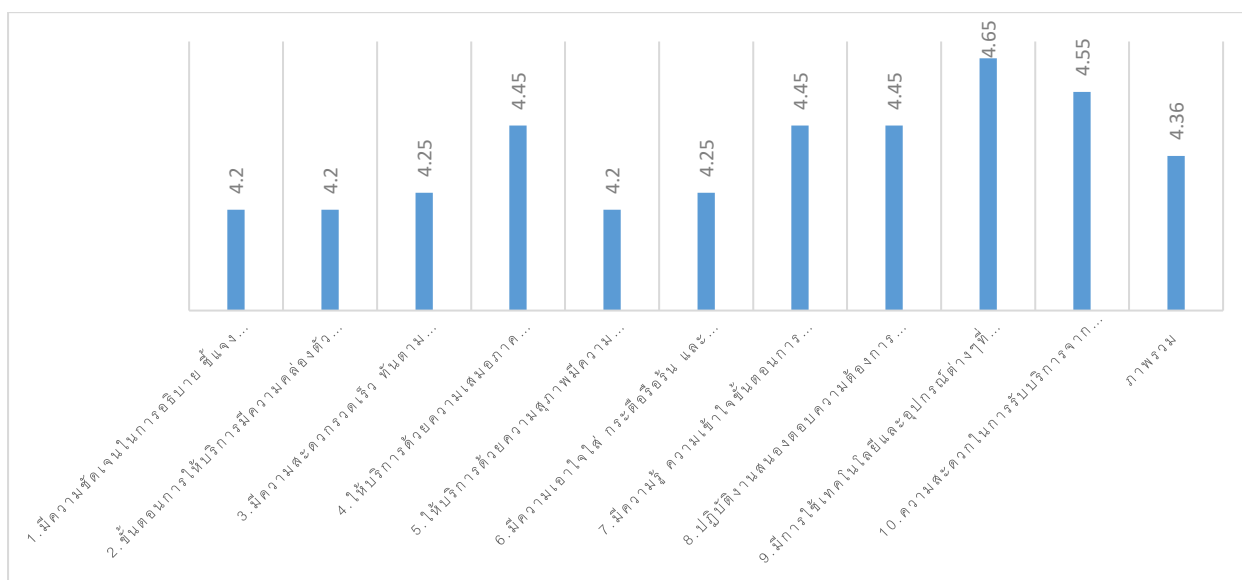


4. หน่วยงาน

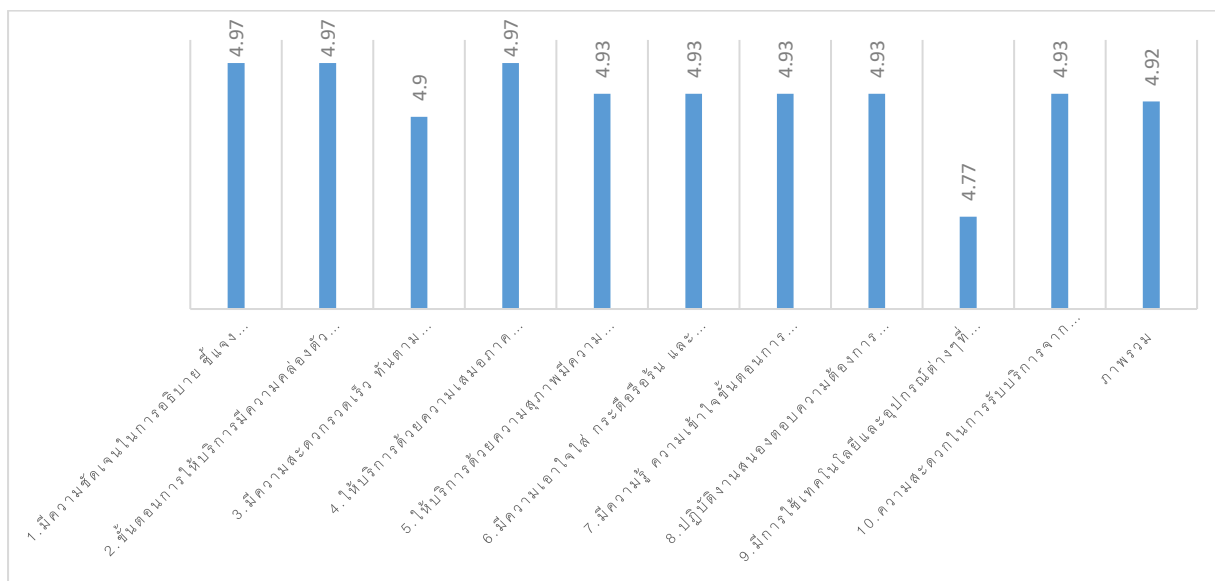


ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

งานยุทธศาสตร์



งานบุคลากร



สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และไม่สามารถให้บริการได้ทันตามที่ผู้มาติดต่องานต้องการ