

รายงานแบบประเมิน
ความพึงพอใจผู้รับบริการ
กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักงานคณบดี

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1 พฤศจิกายน 2555 – 30 พฤศจิกายน 2555

รายงานแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานคณบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2555 – 30 พฤศจิกายน 2555

โดยกลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนา มีภารกิจคือ การวางแผน การประกันคุณภาพ ข้อมูลและระบบสารสนเทศ การเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของกลุ่มงาน
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มงานในครั้งต่อไป

กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน	ตัวบ่งชี้การประเมิน	แหล่งข้อมูล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แบบสอบถาม
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบสอบถาม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานที่สะอาด	แบบสอบถาม
ด้านผลจากการให้บริการ	สิ่งที่รับจากการรับบริการ	แบบสอบถาม

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 0.00-1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมโครงการ

มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการบริการ ประกอบไปด้วย อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป จากการดำเนินการพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 21 คน แบ่งเป็น อาจารย์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 บุคลากรสายสนับสนุน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67% นักศึกษา 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 และ บุคคลทั่วไป 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ผลการประเมิน

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนแต่ละกลุ่มงาน					
	1	2	3	4	5	X-bar
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	0	1	3	6	11	4.29
	0.00%	4.76%	14.29%	28.57%	52.38%	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	0	1	7	8	5	3.81
	0.00%	4.76%	33.33%	38.10%	23.81%	
3. เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1	1	3	9	7	3.95
	4.76%	4.76%	14.29%	42.86%	33.33%	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	0	1	3	12	5	4.00
	0.00%	4.76%	14.29%	57.14%	23.81%	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	1	2	3	11	4	3.71
	4.76%	9.52%	14.29%	52.38%	19.05%	
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	0	1	4	12	4	3.90
	0.00%	4.76%	19.05%	57.14%	19.05%	
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	1	1	3	11	5	3.86
	4.76%	4.76%	14.29%	52.38%	23.81%	
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	0	1	7	9	4	3.76
	0.00%	4.76%	33.33%	42.86%	19.05%	
5. มีคำแนะนำ (เอกสาร ป้ายประกาศ หรือบุคลากร)	1	1	5	10	4	3.71
	4.76%	4.76%	23.81%	47.62%	19.05%	
6. มีแบบฟอร์มเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล	1	1	6	8	5	3.71
	4.76%	4.76%	28.57%	38.10%	23.81%	
7. มีผู้รับความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการให้บริการ	0	3	3	11	4	3.76
	0.00%	14.29%	14.29%	52.38%	19.05%	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0	0	0	0	0	0.00
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนแต่ละกลุ่มงาน					
	1	2	3	4	5	X-bar
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	2	0	6	8	5	3.67
	9.52%	0.00%	28.57%	38.10%	23.81%	
3. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	0	0	0	0	0	0.00
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
4. มีห้องน้ำที่สะอาด	0	0	0	0	0	0.00
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0	0	0	0	0	0.00
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
6. มีน้ำดื่มบริการ	0	0	0	0	0	0.00
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
ด้านผลจากการให้บริการ						
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	1	1	4	9	6	3.86
	4.76%	4.76%	19.05%	42.86%	28.57%	
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	0	1	3	9	8	4.14
	0.00%	4.76%	14.29%	42.86%	38.10%	
3. ภาพรวมการให้บริการ	0	1	3	13	4	3.95
	0.00%	4.76%	14.29%	61.90%	19.05%	
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	21.00					
ค่าเฉลี่ย	3.87					
คิดเป็น ร้อยละ	77.46					

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้าร่วมอบรมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87