

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ **กองศิลปวัฒนธรรม**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ โดยกองศิลปวัฒนธรรมได้สรุปผลการประเมินภาพรวม รอบ ๖ เดือนแรก (มิถุนายน ๒๕๖๔ - พฤศจิกายน ๒๕๖๔) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ฉบับ)	ร้อยละ
ประเภทผู้บริหาร		
สายบริหาร	2	0.94
สายวิชาการ	18	8.45
สายสนับสนุน	160	75.12
นักศึกษา	21	9.86
อื่นๆ	12	5.63
รวม	213	100

ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 มีความรู้ความเข้าใจในงาน	4.89	0.38	ดีมาก
1.2 สามารถตอบปัญหา/คำชี้แจง/ให้คำปรึกษา	4.89	0.38	ดีมาก
1.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	4.97	0.17	ดีมาก
1.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดีและเป็นกันเอง	4.99	0.1	ดีมาก
1.5 มีทางเลือกในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ เป็นต้น	4.94	0.26	ดีมาก
รวม	4.94	0.26	ดีมาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 มีเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.84	0.43	ดีมาก
2.2 มีการบริการเอกสาร เช่น แผ่นพับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.79	0.45	ดีมาก
2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	4.79	0.45	ดีมาก
รวม	4.81	0.44	ดีมาก
3. ด้านการให้บริการในภาพรวม			
3.1 ความประทับใจในการให้บริการ	4.94	0.23	ดีมาก
3.2 สามารถนำคำตอบ/ข้อแนะนำไปปรับใช้	4.85	0.47	ดีมาก
รวม	4.90	0.35	ดีมาก
รวมทั้งสิ้น	4.88	0.35	ดีมาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ให้บริการผู้สูงอายุดีมาก	1
ประทับใจ	1
อยากให้มืที่มีที่นั่งติดต่องานมากกว่านี้	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	1
เป็นหน่วยงานที่บุคลากรในหน่วยงานที่มีคุณภาพสามารถขับเคลื่อน งานหรือภารกิจต่างๆได้อย่างสมบูรณ์แบบ	1

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริหารทั่วไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ โดยกองศิลปวัฒนธรรมได้สรุปผลการประเมินภาพรวม รอบ ๖ เดือนแรก (มิถุนายน ๒๕๖๔ - พฤศจิกายน ๒๕๖๔) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้บริหาร		
สายบริหาร	1	1.54
สายวิชาการ	1	1.54
สายสนับสนุน	59	90.77
นักศึกษา	3	4.62
อื่นๆ	1	1.54
รวม	65	100

ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 มีความรู้ความเข้าใจในงาน	4.80	0.44	ดีมาก
1.2 สามารถตอบปัญหา/คำชี้แจง/ให้คำปรึกษา	4.80	0.46	ดีมาก
1.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	0.38	ดีมาก
1.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดีและเป็นกันเอง	4.88	0.38	ดีมาก
1.5 มีทางเลือกในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ เป็น	4.92	0.31	ดีมาก
รวม	4.85	0.39	ดีมาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 มีเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.76	0.47	ดีมาก
2.2 มีการบริการเอกสาร เช่น แผ่นพับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.76	0.49	ดีมาก
2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	4.75	0.53	ดีมาก
รวม	4.76	0.50	ดีมาก
3. ด้านการให้บริการในภาพรวม			
3.1 ความประทับใจในการให้บริการ	4.85	0.39	ดีมาก
3.2 สามารถนำคำตอบ/ข้อเสนอแนะไปปรับใช้	4.71	0.62	ดีมาก
รวม	4.78	0.51	ดีมาก
รวมทั้งสิ้น	4.80	0.47	ดีมาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
อยากให้ม็ที่มีที่นั่งติดต่องานมากกว่านี้	1

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ โดยกองศิลปวัฒนธรรมได้สรุปผลการประเมินภาพรวม รอบ ๖ เดือนหลัง (ธันวาคม ๒๕๖๔ - พฤษภาคม ๒๕๖๕) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ฉบับ)	ร้อยละ
ประเภทผู้บริหาร		
สายบริหาร	4	3.64
สายวิชาการ	5	4.55
สายสนับสนุน	51	46.36
บุคคลภายนอก	46	41.82
นักศึกษา	4	3.64
อื่นๆ	0	0.00
รวม	110	100.00

ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 มีความรู้ความเข้าใจในงาน	4.93	0.26	ดีมาก
1.2 สามารถตอบปัญหา/คำชี้แจง/ให้คำปรึกษา	4.84	0.42	ดีมาก
1.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	0.35	ดีมาก
1.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดีและเป็นกันเอง	4.92	0.28	ดีมาก
1.5 การแต่งกายเจ้าหน้าที่สุภาพ เหมาะสม	4.93	0.26	ดีมาก
รวม	4.89	0.31	ดีมาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 มีเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.82	0.47	ดีมาก
2.2 มีการบริการเอกสาร เช่น แผ่นพับ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.83	0.38	ดีมาก
2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	4.93	0.32	ดีมาก
รวม	4.86	0.39	ดีมาก
3. ด้านการให้บริการในภาพรวม			
3.1 ความประทับใจในการให้บริการ	4.83	0.5	ดีมาก
3.2 สามารถนำคำตอบ/ข้อแนะนำไปปรับใช้	4.95	0.23	ดีมาก
รวม	4.89	0.37	ดีมาก
รวมทั้งสิ้น	4.88	0.36	ดีมาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่มาก	1
เจ้าหน้าที่พูดจาดี	1
ให้คำแนะนำดีมาก	1
บริการประทับใจมากๆ	1
ดูแลเอาใจใส่ดี	1

แนวทางแก้ไข และการดำเนินงานพัฒนาส่งเสริมปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ระดับสำนักงานอธิการบดี
 รอบ ๖ เดือนแรก (มิถุนายน ๒๕๖๔ - พฤศจิกายน ๒๕๖๔)
 องค์กรประกอบที่ ๔ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

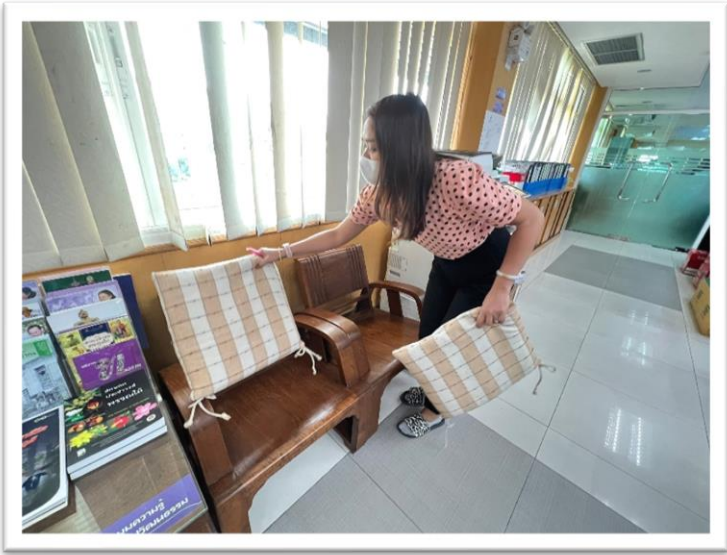
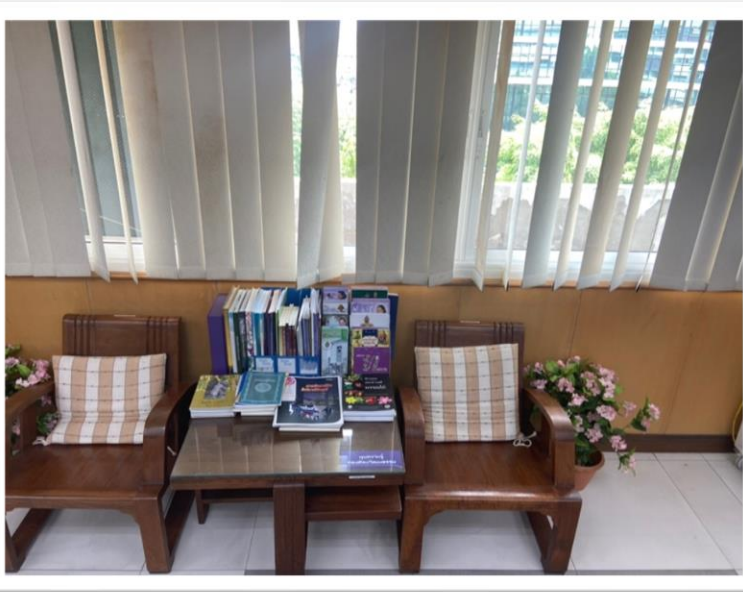
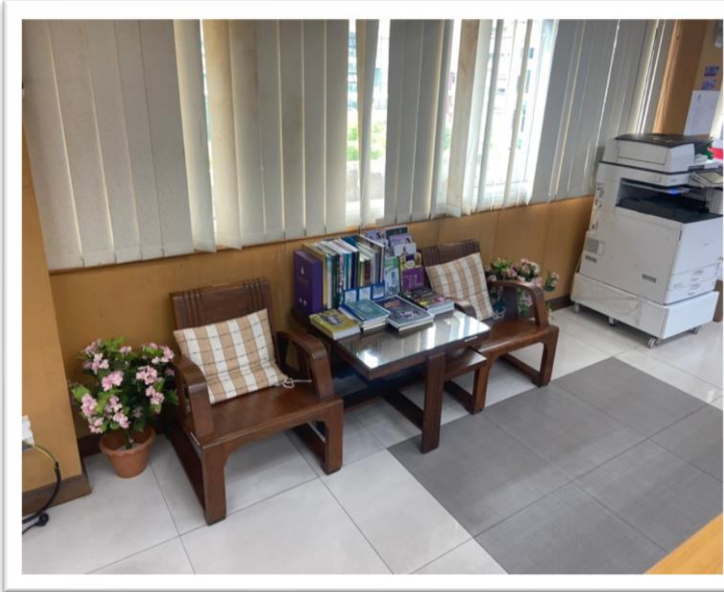
ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ/โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	หลักฐาน	ผลการดำเนินการ
<p>กองศิลปวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะ คืออยากให้มีที่นั่ง ติดต่อเจ้าหน้าที่มากกว่านี้</p>	<p>แผนการดำเนินการ : กองศิลปวัฒนธรรม ได้นำข้อเสนอแนะ ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา เพื่อหาแนวทาง ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มา ติดต่อรับบริการ</p> <p>KPI : มีการปรับปรุงพื้นที่รับรองสำหรับผู้มา ติดต่อรับบริการ</p>	กองศิลปวัฒนธรรม	ปีการศึกษา ๒๕๖๔	ภาพถ่าย	เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับรับรอง ผู้มาติดต่อรับบริการ

ภาพหลักฐานการดำเนินงาน

ภาพปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา



Before



After

