



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานประชุมและพิธีการ โทร. ๑๐๑๘

ที่ อว ๓/๓๐๓/๐๒๕๕

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

ตามที่กองกลาง งานประชุมและพิธีการ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง งานประชุมและพิธีการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนางานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร นั้น

กองกลาง งานประชุมและพิธีการ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง งานประชุมและพิธีการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยกองกลาง งานประชุมและพิธีการได้รับผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชาวน)

ผู้อำนวยการกองกลาง

ทราบ

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๔

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจนี้เพื่อนำปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีทั่วหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร จึงแบ่งผลการประเมินเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของประชากร
๒. ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ
๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์การประเมิน

๑. ๐.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
๒. ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
๓. ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
๔. ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
๕. ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๔ คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของประชากร

ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ เพศ สังกัด ประเภทบุคลากร

ตารางที่ ๑

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๖	๑๗.๖๔
- หญิง	๒๘	๘๒.๓๕
รวม	๓๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ เพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ และผลรวมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒

สภาพภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ		
- ผู้บริหาร	๐	๐
- บุคลากรสายวิชาการ	๑	๒.๙๔
- บุคลากรสายสนับสนุน	๓๓	๙๗.๐๕
- นิสิต	๐	๐
- อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๓๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๓ ผู้บริหาร จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ นิสิต จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ลำดับที่	ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	X	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวกับเอกสารนำเข้าระเบียบวาระการประชุมอย่างเป็นระบบ	๔.๒๑	๘๔.๒	ดี
๒	การให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากเกี่ยวกับการเสนอเอกสาร นำเข้าระเบียบวาระการประชุมต่าง ๆ	๔.๑๕	๘๓.๐	ดี
๓	การให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๓๘	๘๗.๖	ดี
๔	ความถูกต้องของรายงานการประชุม	๔.๓๕	๘๗.๐	ดี
๕	การให้บริการในการสืบค้นข้อมูลรายงานการประชุมด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๒๑	๘๔.๒	ดี

๖	การให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน	๔.๔๗	๘๙.๔	ดี
๗	เจ้าหน้าที่มาถึงห้องประชุมก่อนกำหนดเวลาการประชุมและพร้อมในการปฏิบัติงาน	๔.๔๑	๘๘.๒	ดี
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาขัดข้องทางเทคนิค ของการใช้ห้องประชุมต่อผู้ให้บริการทันเหตุการณ์	๔.๒๙	๘๕.๘	ดี
๙	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ท่านเป็นอย่างดี และยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๕๐	๙๐.๐	ดี
๑๐	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖	ดี
๑๑	เจ้าหน้าที่มีการประสานงาน เข้าร่วมพิธีตามวัน เวลา สถานที่ที่กำหนด ถูกต้อง	๔.๔๑	๘๘.๒	ดี
	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	๔.๓๔	๘๖.๘๑	ดี

จากตารางส่วนที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลางงานประชุมและพิธีการ มีความพึงพอใจในระดับ ดี โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๑ เมื่อพิจารณาพบว่าความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ท่านเป็นอย่างดี และยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร/อัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ รองลงมาพบว่าการให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓.๑ - ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการหน่วยวาระการประชุม นั้นอย่างไร

- ไม่มี -

๓.๒ - ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการให้บริการและข้อเสนอแนะ

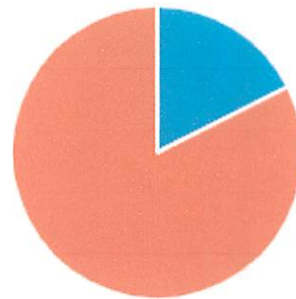
- ไม่มี -

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองกลาง งานประชุมและพิธีการ มหาวิทยาลัยพะเยา

34 Responses 02:00 Average time to complete Active Status

1. เพศ

● ชาย	6
● หญิง	28



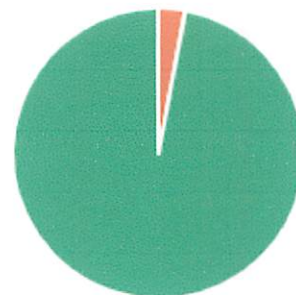
2. สังกัด

34
Responses

Latest Responses
"กองบริการการศึกษา"
"หน่วยตรวจสอบภายใน"
"หน่วยตรวจสอบภายใน"

3. ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ

● ผู้บริหาร	0
● บุคลากรสายวิชาการ	1
● บุคลากรสายสนับสนุน	33
● นิสิต	0
● อื่นๆ	0



4. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวกับเอกสารนำเข้า
ระเบียบวาระการประชุมอย่างเป็นระบบ

34
Responses

4.21
Average Number

5. การให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก เกี่ยวกับการเสนอเอกสาร นำเข้าระเบียบวาระการ
ประชุมต่าง ๆ

34
Responses

4.15
Average Number

6. การให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

34
Responses

4.38
Average Number

7. ความถูกต้องของรายงานการประชุม

34
Responses

4.35
Average Number

8. การให้บริการในการสืบค้นข้อมูลรายงานการประชุมด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ทันตามกำหนด
เวลา

34
Responses

4.21
Average Number

9. การใช้บริการด้วยธยาศัยอันดีทั้งในเวลาและนอกเวลาการปฏิบัติงาน

34
Responses

4.47
Average Number

10. เจ้าหน้าที่มาถึงห้องประชุมก่อนกำหนดเวลาการประชุมและพร้อมในการปฏิบัติงาน

34
Responses

4.41
Average Number

11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาขัดข้องทางเทคนิค ของการใช้งานห้องประชุมต่อผู้ใช้บริหารทันเหตุการณ์

34
Responses

4.29
Average Number

12. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ท่านเป็นอย่างดี และยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร/ธยาศัยดี

34
Responses

4.5
Average Number

13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ

34
Responses

4.38
Average Number

14. เจ้าหน้าที่มีการประสานงาน เข้าร่วมพิธีตามวัน เวลา สถานที่กำหนด ถูกต้อง

34
Responses

4.41
Average Number

15. ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการหน่วยวาระการประชุม นั้นอย่างไร

7
Responses

Latest Responses
"ไม่มี"

16. ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ

7
Responses

Latest Responses
"ไม่มี"