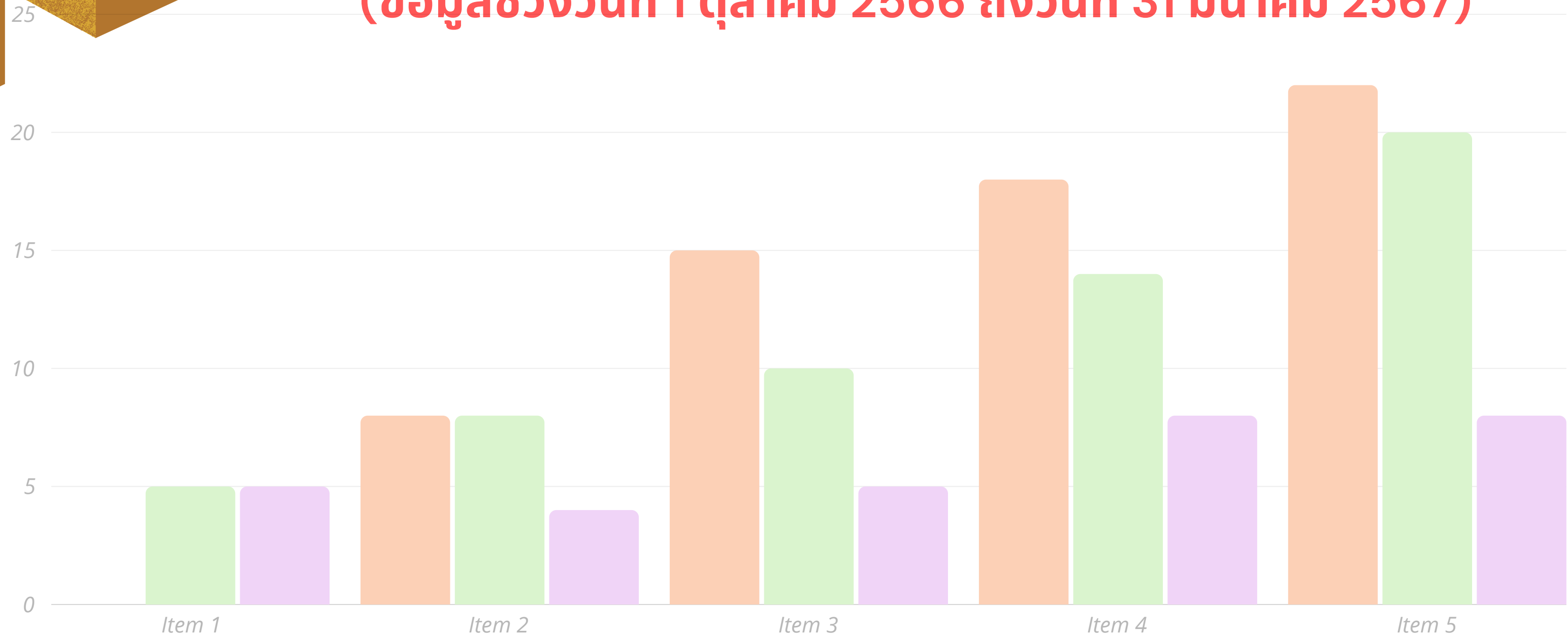


รายงานผลการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนา ด้านการให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ปี 2567

(ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2567)



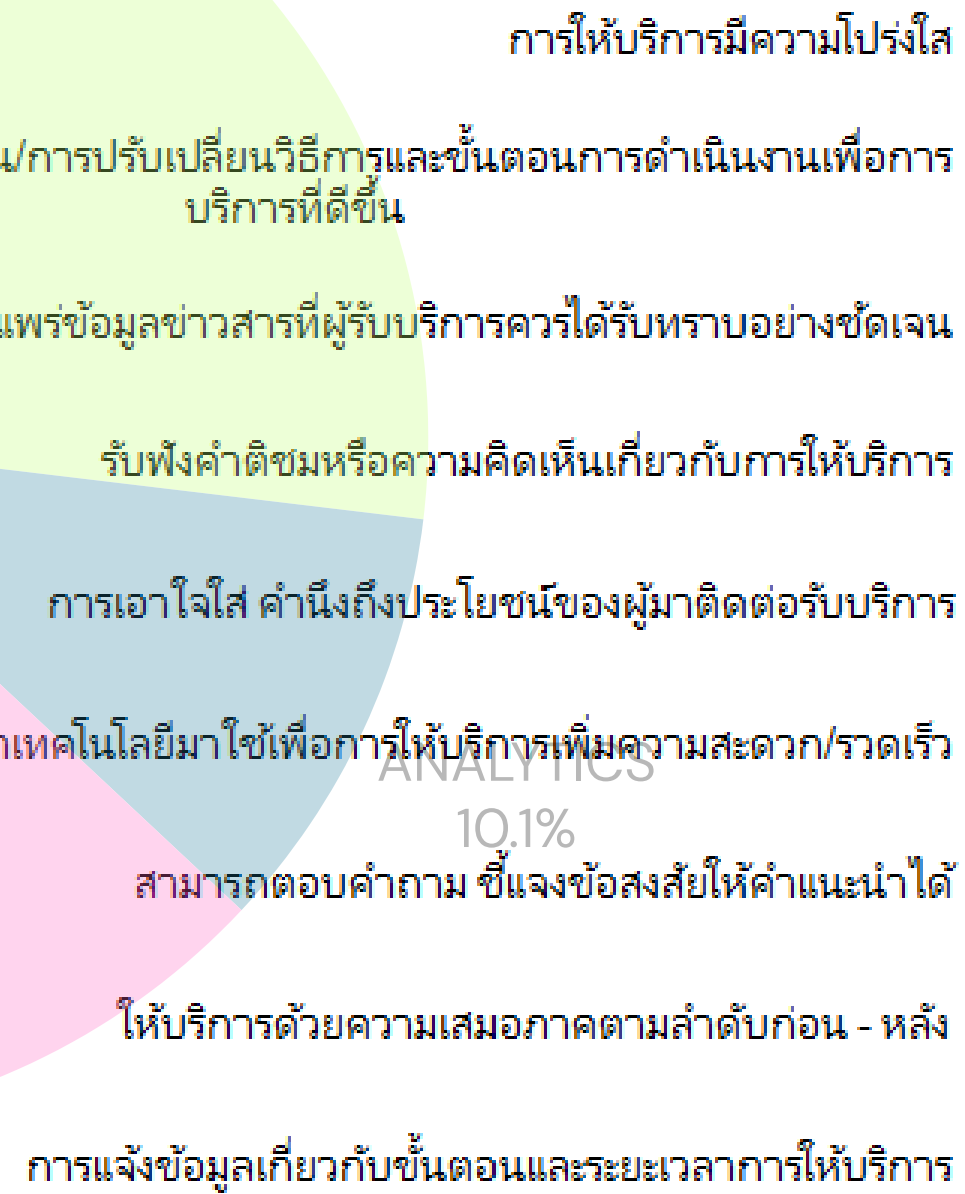
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
<http://www.libarts.up.ac.th/>

งานบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์

BRANDING
45.4%

SOCIAL MEDIA
26.9%

ANALYTICS
10.1%



	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพิ่มความสะดวก/รวดเร็ว	การเอาใจใส่ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มาติดต่อรับบริการ	รับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	ปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น	การให้บริการมีความโปร่งใส
ร้อยละ	77.04	78.99	74.42	94.16	78.32	86.58	76.36	75.49	97.67

85%

หลักการและเหตุผล

การประเมินผลจากความพึงพอใจจะทำให้ทราบปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ปี 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทำการประเมิน ใน 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ความสามารถในการเข้าถึงการบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อกับคณะศิลปศาสตร์ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การปฏิบัติงานของคณะศิลปศาสตร์นั้นเป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตลอดจนความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

3. ด้านช่องทางการบริการ/ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งสนับสนุนสำหรับผู้รับบริการในการติดต่อรับบริการเกิดความสะดวก สบาย รวมถึงการจัดให้บริการผ่านทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมถึงช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถให้คำติชมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน หรือข้อมูลการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้



ข้อมูลการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนา
ด้านการให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ปี 2567
(ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2567)

ช่วงเวลาการสำรวจเพื่อจัดเก็บ
ข้อมูล

- ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง
วันที่ 31 มีนาคม 2567

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ/ข้อมูล

- จำนวน 179 คน

ร้อยละความพึงพอใจการให้
บริการคณะศิลปศาสตร์

- 79.12



คณะศิลปศาสตร์
School of Liberal Arts

ระดับความพึงพอใจการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ในรายชื่อที่สูงกว่า ร้อยละ 78

01

97.67

การให้บริการมี
ความโปร่งใส

02

94.16

การนำเทคโนโลยีมาใช้
เพื่อการให้บริการเพิ่ม
ความสะดวก/รวดเร็ว

03

86.58

รับฟังคำติชมหรือ
ความคิดเห็นเกี่ยว
กับการให้บริการ

04

78.99

ให้บริการด้วยความ
เสมอภาคตามลำดับ
ก่อน - หลัง

05

78.32

ให้บริการด้วยความ
เสมอภาคตามลำดับ
ก่อน - หลัง

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ในรายชื่อที่ต่ำกว่า ร้อยละ 78

01

77.04

การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

02

76.36

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน

03

75.49

ปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

04

74.42

สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การให้บริการของคณะศิลปศาสตร์

1. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน
และระยะเวลาการให้บริการ ปรับ
คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการที่เป็น
ปัจจุบัน มีข้อมูลที่ต้อง และ
สามารถกำหนดระยะเวลาในการให้
บริการได้

2. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การปรับ
เปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน
เพื่อการบริการที่ดีขึ้น โดยการ
ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบ
จุดบกพร่องในการให้บริการ และ จัดให้
มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อหา
แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

3. การเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล
และตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้
ประชาสัมพันธ์/แจ้ง ถูกต้อง ครบถ้วน
และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ
ทราบอย่างชัดเจน

4. รวบรวมประเด็นข้อคำถาม หรือข้อ
คำถามที่ได้รับการสอบถามบ่อยครั้ง เพื่อ
หาเตรียมหาข้อมูล ข้อคำตอบเพื่อความ
รวดเร็วในการให้บริการ เพื่อสามารถตอบ
คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้