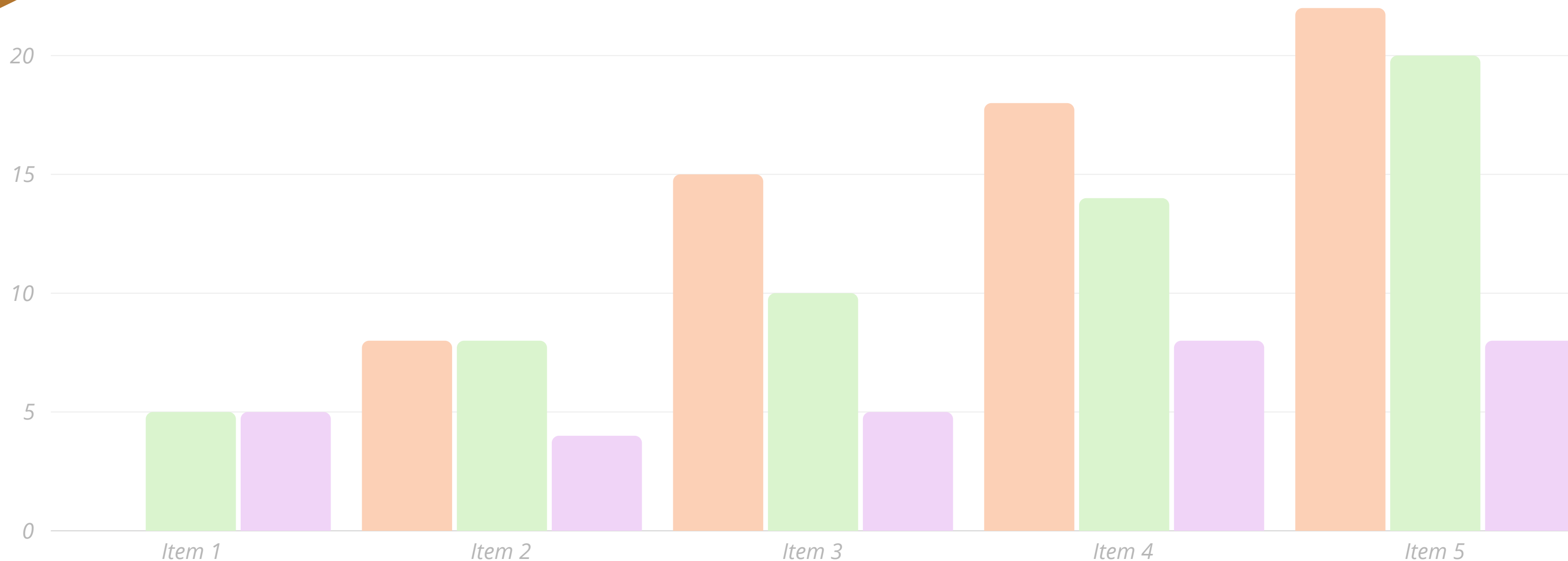


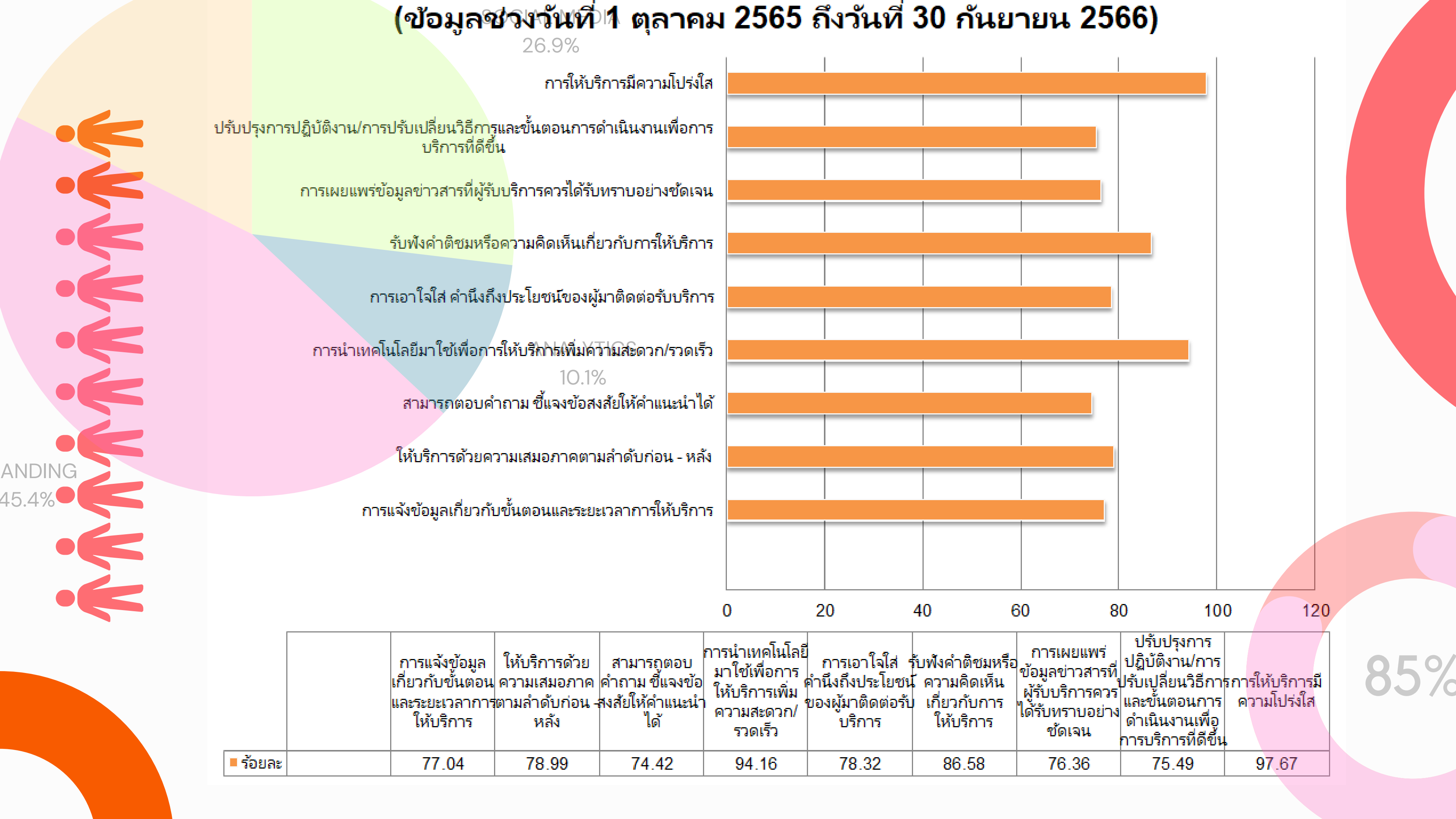
รายงานการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ปี 2566 (ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566)

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



งานบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์

(ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566)



หลักการและเหตุผล

การประเมินผลจากความพึงพอใจจะทำให้ทราบปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ปี 2566 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



สรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการคณะศิลปศาสตร์ ปี 2566
(ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566)

ช่วงเวลาการสำรวจเพื่อจัดเก็บข้อมูล

- ข้อมูลช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ/ข้อมูล

- จำนวน 257 คน

ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการคณะศิลปศาสตร์

- 79.12



คณะศิลปศาสตร์
School of Liberal Arts

ระดับความพึงพอใจการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ในรายชื่อที่สูงกว่า ร้อยละ 78



ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ในรายชื่อที่ต่ำ ร้อยละ 78

01

77.04

การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

02

76.36

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน

03

75.49

ปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

04

74.42

สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การให้บริการของคณะศิลปศาสตร์

1. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน
และระยะเวลาการให้บริการ ปรับคู่มือ
ขั้นตอนการให้บริการที่เป็น
ปัจจุบัน มีข้อมูลที่ต้อง และ
สามารถกำหนดระยะเวลาในการให้
บริการได้

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

3. การเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล
และตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้
ประชาสัมพันธ์/แจ้ง ถูกต้อง ครบถ้วน
และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับบริการควรได้
รับทราบอย่างชัดเจน

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