

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ ประจำปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อกับวิทยาลัยฯ ทุกช่องทาง ในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ บุคลากรและนักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ และบุคคลภายนอก สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งหมด ๕ ด้าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๑๙	๑๘.๖๓
เพศหญิง	๘๓	๘๑.๓๗
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๒ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๗ และ เพศชาย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๓ ตามลำดับ

๒. อายุ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๔	๒๓.๕๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๕๗	๕๕.๘๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๒	๑.๙๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๕.๘๘
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๑๒.๗๕
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๒ คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓, อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๕, ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ และช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ ตามลำดับ

๓. การศึกษา

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๖	๓๕.๒๙
ปริญญาตรี	๖๑	๕๙.๘๐
ปริญญาโท	๒	๑.๙๖
ปริญญาเอก	๓	๒.๙๔
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๒ คน พบว่า มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๐ รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙, ปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ และปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ ตามลำดับ

๔. สายงาน/กลุ่มเป้าหมาย

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	๕	๔.๙๐
บุคลากรสายสนับสนุน	๖	๕.๘๘
นักศึกษา	๗๗	๗๕.๔๙
บุคคลภายนอก	๑๔	๑๓.๗๓
รวม	๑๐๒	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๒ คน พบว่า เป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๙ รองลงมาคือ บุคคลภายนอก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๓, บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อธยาศัยดี ๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๒๒	๖๐	๑๘	๒	๐	๔.๐๕	๘๐.๙๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๒๐	๕๖	๑๗	๓	๐	๓.๙๕	๗๙.๒๒
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๒๗	๕๙	๑๔	๒	๐	๔.๐๕	๘๐.๘๘
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด) ๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๒๓	๕๘	๑๙	๒	๐	๔.๐๒	๘๐.๓๓
ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน ๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒	๖๑	๑๕	๓	๑	๔.๐๔	๘๐.๘๕
รวม						๔.๐๒	๘๐.๓๙

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๒ อยู่ในระดับ มาก โดยผล
ประเมินแยกตามหัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๕ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๘ อยู่ในระดับ มาก

หัวข้อที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๙๕ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๒ อยู่ในระดับ มาก

หัวข้อที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๕ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๘ อยู่ในระดับ มาก

หัวข้อที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๒ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ อยู่ในระดับ มาก

หัวข้อที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๔ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๕ อยู่ในระดับ มาก

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ร้อยละ ๗๑ - ๙๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ร้อยละ ๕๑ - ๗๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ร้อยละ ๓๑ - ๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ร้อยละ ๒๑ - ๓๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (แบบกระดาษ)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
๔. สายงาน บุคลากรสายวิชาการ
 บุคลากรสายสนับสนุน
 นักศึกษา
 บุคคลภายนอก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยค้ำดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					

ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)					
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ					
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ


.....

.....

.....



.....

ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Google Forms)



วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี แพร่
Boromarajonani College of Nursing, Uthrae

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

 (ยังไม่แชร์)  

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ *

ชาย

หญิง