

สรุปประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบประเมิน

1.1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	32	24.24
หญิง	100	75.76
รวม	132	100.00

1.2 แสดงจำนวนสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	2.27
อาจารย์	23	17.42
เจ้าหน้าที่	96	72.73
นักศึกษา	10	7.58
บุคคลภายนอก	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	132	100.00

ส่วนที่ 2 ลักษณะของงานที่เคยใช้บริการ

2.1 งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ

งาน	จำนวน (คน)
งานบริหารงานทั่วไป	56
งานงบประมาณและติดตามประเมินผล	35
งานนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	29
งานข้อมูลสารสนเทศ	24
งานวิเทศสัมพันธ์	7
ศูนย์ศึกษานานาชาติ	18
รวม	169

2.2 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการต่อภาคการศึกษา

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)
ไม่เคย	0
1-2 ครั้ง	63
3-5 ครั้ง	28
มากกว่า 5 ครั้ง	41
รวม	132

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	76	49	5	1	1	4.50	90.00
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆหรือติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาชัดเจน (ถ้ามี)	81	43	6	1	1	4.53	90.61
3. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	82	42	6	1	1	4.54	90.76
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ	81	41	8	1	1	4.52	90.30
5. ระยะเวลารอคอยในการบริการ	77	47	6	1	1	4.50	90.00
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.52	90.33

3.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	98	33	2	2	0	4.79	95.76
2. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	98	30	2	2	0	4.70	93.94
3. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	95	33	2	2	0	4.67	93.48
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	93	33	4	2	0	4.64	92.88
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.70	94.02

3.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ช่องทางเลือกให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ internet	68	54	8	2	0	4.42	88.48
2. ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	76	45	9	2	0	4.48	89.55
3. ความพอเพียงของจุดให้บริการ และอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	72	50	8	2	0	4.45	89.09
4. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	74	46	10	2	0	4.45	89.09
5. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ โทรศัพท์	80	44	6	2	0	4.53	90.61
6. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	40	3	2	0	4.61	92.12
7. ป้ายหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	70	48	12	2	0	4.41	88.18
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.48	89.59

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.31

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	130	101.56
ไม่พอใจ	2	1.56
รวม	132	85.71

ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอน

- ไม่มี -

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ไม่มี -

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มี -

ด้านอื่นๆ

- ไม่มี -

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำเพื่อให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	0	0.00
2	1	0.78
3	1	0.78
4	0	0.00
5	1	0.78
6	2	1.56
7	7	5.47
8	21	16.41
9	40	31.25
10	59	46.09

ส่วนที่ 6 จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 5 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- ไม่มี -