

สรุปประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบประเมิน

1.1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	12	9.09
หญิง	91	68.94
รวม	103	100.00

1.2 แสดงจำนวนสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	0.76
อาจารย์	11	8.33
เจ้าหน้าที่	86	65.15
นักศึกษา	5	3.79
บุคคลภายนอก	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	103	100.00

ส่วนที่ 2 ลักษณะของงานที่เคยใช้บริการ

2.1 งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ

งาน	จำนวน (คน)
งานบริหารงานทั่วไป	41
งานงบประมาณและติดตามประเมินผล	34
งานนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	31
งานข้อมูลสารสนเทศ	20
งานวิเทศสัมพันธ์	10
ศูนย์ศึกษานานาชาติ	13
รวม	149

2.2 ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการต่อภาคการศึกษา

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)
ไม่เคย	1
1-2 ครั้ง	44
3-5 ครั้ง	25
มากกว่า 5 ครั้ง	33
รวม	103

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	56	31	14	1	1	4.36	87.18
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆหรือติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาชัดเจน (ถ้ามี)	60	29	9	3	2	4.38	87.57
3. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	56	28	16	2	1	4.32	86.41
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ	55	36	10	1	1	4.39	87.77
5. ระยะเวลารอคอยในการบริการ	51	30	18	3	1	4.23	84.66
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.34	86.72

3.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	66	27	8	0	2	4.50	90.10
2. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	63	27	9	0	4	4.41	88.16
3. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	64	28	7	3	1	4.47	89.32
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	57	31	11	2	2	4.35	86.99
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.43	88.64

3.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ช่องทางเลือกให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ internet	46	41	14	1	1	4.26	85.24
2. ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	52	37	12	1	1	4.34	86.80
3. ความพอเพียงของจุดให้บริการ และอุปกรณ์เครื่องมือ ในการให้บริการ	56	26	20	0	1	4.32	86.41
4. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น	49	39	11	2	2	4.27	85.44
5. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย รับบริการ โทรศัพท์	53	36	12	1	1	4.35	86.99
6. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	60	31	11	0	1	4.45	88.93
7. ป้ายหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย	41	36	20	5	1	4.08	81.55
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.30	85.91

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.09

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	101	98.06
ไม่พอใจ	2	1.94
รวม	103	100.00

ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอน

1. ดี รวดเร็ว
2. ไม่ชัดเจน ขาดคู่มือและการประชาสัมพันธ์

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ตอบได้ทุกคำถาม น่ารัก ใจดี
2. การให้คำอธิบายที่มั่นใจเกินไป ไม่คำนึงถึงผู้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ดี

ด้านอื่นๆ

1. ปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำเพื่อให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	1	0.78
2	0	0.00
3	0	0.00
4	1	0.78
5	1	0.78
6	1	0.78
7	10	7.81
8	25	19.53
9	25	19.53
10	39	30.47

ส่วนที่ 6 จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 5 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

1. ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงาน หรือการปรับแผนงานควรทำประกาศออกมาให้ชัดเจนเพื่อเป็นการรับทราบโดยทั่วถึงกันในการปฏิบัติงานอย่างถูกระเบียบของมหาวิทยาลัย

2. การบริการ การให้คำปรึกษา ข้อมูลไม่มีการปรับปรุง การขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกไม่มีการตรวจสอบข้อมูลภายในกองนโยบายและแผนก่อนว่าหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องกรอกข้อมูลหรือไม่ แต่ให้หน่วยงานนั้นตอบทุกครั้ง ทั้งที่ข้อมูลในแผนปฏิบัติการไม่มีข้อมูลของหน่วยงาน

3. พัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่