

สรุปประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน  
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบประเมิน

1.1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	28	24.78
หญิง	85	75.22
รวม	113	100.00

1.2 แสดงจำนวนสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นศ.ปวส.	0	0.00
นศ.ป.ตรี	0	0.00
นศ.บัณฑิตศึกษา	0	0.00
อาจารย์	23	20.35
เจ้าหน้าที่	90	79.65
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	0	0.00
ผู้บริหาร	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	113	100.00

1.3 แสดงจำนวนสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	12	10.62
คณะบริหารธุรกิจ	12	10.62
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	9	7.96
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์	9	7.96
คณะระบบรางและการขนส่ง	7	6.19
คณะนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	5	4.42
สถาบันสหสรรพศาสตร์ <input type="checkbox"/>	5	4.42
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6	5.31
สถาบันวิจัยและพัฒนา <input type="checkbox"/>	5	4.42
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	4.42
สำนักงานอธิการบดี	30	26.55
อื่นๆ	8	7.08
รวม	113	100.00

## ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารของหน่วยงาน

### 2.1 แสดงจำนวนช่องทางในการติดตามข่าวสารของหน่วยงาน

งาน	จำนวน (คน)
เว็บไซต์	30
Facebook	4
Line	54
บอร์ดประชาสัมพันธ์	2
จดหมายข่าว/วารสาร	5
ป้ายไวเนล/โปสเตอร์	1
ผู้บริหาร/บุคลากร	102
อื่นๆ - หนังสือในระบบ E-doc (1) - หนังสือส่งภายใน (1)	2
รวม	200

### 2.2 แสดงจำนวนจุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารของหน่วยงาน

งาน	จำนวน (คน)
บริการต่างๆ	109
สาระนำรู้	17
ข่าวสารและกิจกรรม	25
รวม	151

## ส่วนที่ 3 ลักษณะของงานที่เคยรับบริการ

### 3.1 แสดงจำนวนการเข้ารับบริการของหน่วยงาน

กลุ่มงานที่รับบริการ	จำนวน (ครั้ง)
งานบริหารงานทั่วไป	46
งานงบประมาณและติดตามประเมินผล	69
งานนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	46
งานข้อมูลสารสนเทศ	24
งานวิเทศสัมพันธ์	13
ศูนย์ศึกษานานาชาติ	16
รวม	214

### 3.2 แสดงจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)
1 ครั้ง	2
2 ครั้ง	3
3 ครั้ง	9

4 ครั้งขึ้นไป	99
รวม	113

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

4.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	79	34	0	0	0	4.70	93.98
2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	83	29	1	0	0	4.73	94.51
3) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	72	40	1	0	0	4.63	92.57
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	87	25	1	0	0	4.76	95.22
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>						<b>4.70</b>	<b>94.07</b>

4.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ให้บริการ	82	31	0	0	0	4.73	94.51
2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	83	29	1	0	0	4.73	94.51
3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	90	23	0	0	0	4.80	95.93
4) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	82	31	0	0	0	4.73	94.51
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>						<b>4.74</b>	<b>94.87</b>

#### 4.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) จำนวนที่นั่งพักคอยเพียงพอ	69	39	5	0	0	4.57	91.33
พร้อมใช้งาน	77	35	1	0	0	4.67	93.45
3) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	70	42	1	0	0	4.61	92.21
4) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ	68	44	1	0	0	4.59	91.86
5) มีความปลอดภัยภายในอาคาร	78	35	0	0	0	4.69	93.81
เหมาะสม	75	38	0	0	0	4.66	93.27
7) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด	85	28	0	0	0	4.75	95.04
8) มีแสงสว่างเพียงพอ	67	45	1	0	0	4.58	91.68
9) ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	78	34	1	0	0	4.68	93.63
10) ป้ายหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	70	41	2	0	0	4.60	92.04
ตรงผู้บริหาร	79	33	1	0	0	4.69	93.81
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.65	92.92

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.95

#### ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	112	99.12
ไม่พอใจ	1	0.88
รวม	113	100.00

#### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี -

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มี -

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

- ไม่มี -

ด้านอื่นๆ

- ไม่มี -

ส่วนที่ 6 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำเพื่อให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	0	0.00
2	0	0.00
3	0	0.00
4	0	0.00
5	1	0.78
6	0	0.00
7	1	0.78
8	17	13.28
9	42	32.81
10	52	40.63

ส่วนที่ 7 จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 6 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- ไม่มี -