

สรุปประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	36	33.96
หญิง	70	66.04
รวม	106	100.00

1.2 แสดงจำนวนสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นศ.ปวส.	0	0.00
นศ.ป.ตรี	2	1.89
นศ.บัณฑิตศึกษา	0	0.00
อาจารย์	11	10.38
เจ้าหน้าที่	91	85.85
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	1	0.94
ผู้บริหาร	0	0.00
อื่นๆ	1	0.94
รวม	106	100.00

1.3 แสดงจำนวนสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	8	7.55
คณะบริหารธุรกิจ	14	13.21
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	11	10.38
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์	5	4.72
คณะระบบรางและการขนส่ง	4	3.77
คณะนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	4	3.77
สถาบันสหบรรพชาศาสตร์ <input type="checkbox"/>	3	2.83
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7	6.60
สถาบันวิจัยและพัฒนา <input type="checkbox"/>	4	3.77
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	3.77
สำนักงานอธิการบดี	34	32.08
อื่นๆ	8	7.55
รวม	106	100.00

ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารของหน่วยงาน

2.1 แสดงจำนวนช่องทางในการติดตามข่าวสารของหน่วยงาน

งาน	จำนวน (คน)
เว็บไซต์	25
Facebook	22
Line	56
บอร์ดประชาสัมพันธ์	3
จดหมายข่าว/วารสาร	2
ป้ายไวนิล/โปสเตอร์	2
ผู้บริหาร/บุคลากร	94
อื่นๆ	1
รวม	205

2.2 แสดงจำนวนจุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารของหน่วยงาน

งาน	จำนวน (คน)
บริการต่างๆ	106
สารความรู้	34
ข่าวสารและกิจกรรม	39
รวม	179

ส่วนที่ 3 ลักษณะของงานที่เคยรับบริการ

3.1 แสดงจำนวนการเข้ารับบริการของหน่วยงาน

กลุ่มงานที่รับบริการ	จำนวน (ครั้ง)
งานบริหารงานทั่วไป	75
งานงบประมาณและติดตามประเมินผล	86
งานนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	46
งานข้อมูลสารสนเทศ	30
งานวิเทศสัมพันธ์	18
ศูนย์ศึกษานานาชาติ	22
รวม	277

3.2 แสดงจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)
1 ครั้ง	3
2 ครั้ง	1
3 ครั้ง	0
4 ครั้งขึ้นไป	102
รวม	106

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

4.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	75	30	1	0	0	4.70	93.96
2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	79	26	1	0	0	4.74	94.72
3) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	72	33	1	0	0	4.67	93.40
4) ความเสมอภาคในการให้บริการ	91	15	0	0	0	4.86	97.17
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.74	94.81

4.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ให้บริการ	71	34	1	0	0	4.66	93.21
2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	75	30	1	0	0	4.70	93.96
3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	80	26	0	0	0	4.75	95.09
4) ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	75	30	1	0	0	4.70	93.96
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.70	94.06

4.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) จำนวนที่นั่งพักคอยเพียงพอ	68	36	2	0	0	4.62	92.45
พร้อมใช้งาน	70	35	1	0	0	4.65	93.02
3) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	67	36	3	0	0	4.60	92.08
4) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ	69	36	1	0	0	4.64	92.83
5) มีความปลอดภัยภายในอาคาร	72	33	1	0	0	4.67	93.40
เหมาะสม	68	36	2	0	0	4.62	92.45
7) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด	87	19	0	0	0	4.82	96.42
8) มีแสงสว่างเพียงพอ	88	18	0	0	0	4.83	96.60
9) ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	77	28	1	0	0	4.72	94.34
10) ป้ายหน่วยงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	56	45	5	0	0	4.48	89.62
ตรงผู้บริหาร	82	24	0	0	0	4.77	95.47
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.68	93.52

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.13

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	106	100.00
ไม่พอใจ	0	0.00
รวม	106	100.00

ไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี -

ไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มี -

ไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

- ไม่มี -

ไม่พึงพอใจ 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	0	0.00
6	1	0.78
7	3	2.34
8	19	14.84
9	31	24.22
10	52	40.63

ส่วนที่ 7 จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 6 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- ไม่มี -