ผลประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีการศึกษา 2560

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK: CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

คำนำ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถเป็นหน่วยงานให้บริการได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย 8 หน่วยงาน คือ 1) งานบริหารงานทั่วไป 2) งานบริหารงานบุคคล 3) งานคลัง 4) งานนโยบายและแผน 5) งานกิจการพิเศษ 6) งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) งานพัฒนานักศึกษา 8) งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก และนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามภาระงานของแต่ละหน่วยงาน ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารภ

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

1. ผลประเมินความพึงพอใจ งานบริหารงานทั่วไป

1.1 แผนกสารบรรณ.....1

1.2 แผนกอาคารสถานที่.....3

1.3 แผนกยานพาหนะ.....5

1.4 แผนกรักษาความปลอดภัย.....7

1.5 แผนกประชุมและพิธีการ.....9

2. แบบประเมินความพึงพอใจ งานบริหารงานบุคคล

2.1 แผนกบริหารงานบุคคล.....11

2.2 แผนกทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ.....13

3. ผลประเมินความพึงพอใจ งานคลัง

3.1 แผนกการเงิน.....15

3.2 แผนกบัญชี.....17

3.3 แผนกพัสดุ

3.3.1 ผลประเมินความพึงพอใจสำหรับบุคคลภายนอก.....18

3.3.2 ผลประเมินความพึงพอใจสำหรับบุคลากรภายใน.....20

4. ผลประเมินความพึงพอใจ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.1 แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา.....22

4.2 แผนกส่งเสริมและบริการทางวิชาการ.....24

4.3 แผนกเอกสารการพิมพ์.....27

5. ผลประเมินความพึงพอใจ งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 แผนกห้องสุมด.....29

5.2 แผนกสารสนเทศ.....34

5.4 แผนกเครือข่าย.....36

5.5 แผนกโสตทัศนศึกษา.....38

6. ผลประเมินความพึงพอใจ งานนโยบายและแผน

6.1 แผนกนโยบาย.....46

6.2 แผนกงบประมาณ.....48

6.3 แผนกประกันคุณภาพ.....50

7. ผลประเมินความพึงพอใจ งานพัฒนานักศึกษา

7.1 แผนกกิจกรรมนักศึกษา.....52

7.2 แผนกกีฬาและนันทนาการ

- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องฟิตเนส.....54
- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการสนามกีฬา.....56

7.3 แผนกแนะแนวการศึกษาและอาชีพ.....59

7.4 แผนกบริการและสวัสดิการ

- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการร้านค้า.....61
- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องพยาบาล.....63
- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการงานผ่อนผันการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (การเกณฑ์ทหาร).....65
- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการงานบริการนักศึกษาวิชาทหาร.....67
- แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.).....69

8. ผลประเมินความพึงพอใจ งานกิจการพิเศษ

8.1 แผนกประชาสัมพันธ์.....71

8.2 แผนกศิลปวัฒนธรรม.....73

ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ประจำปีการศึกษา 2560 สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

รายการข้อมูลพื้นฐาน (CDS) ที่จะจัดเก็บในระบบ CHE QA Online ประจำปีการศึกษา 2560					
ข้อมูลอ้างอิงสำหรับ KPI	**หน่วยนับ**	**รอบปีของการเก็บข้อมูล**	**ชื่อข้อมูลพื้นฐาน ปีการศึกษา 2560**	**ผลการดำเนินงาน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ**	
				2559	**2560**
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ข้อ 1	เครื่อง	ปีการศึกษา	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดบริการให้นักศึกษา	754	782
			จำนวน Notebook และ Mobile Device ต่างๆ ของนักศึกษาที่มีการลงทะเบียนการใช้ Wi-Fi กับสถาบัน	1,421	2,519
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ข้อ 6	คะแนน (เทียบจากคะแนนเต็ม 5)	ปีการศึกษา	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา	4.11	4.16
			ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา อาทิ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตในระบบไร้สาย	4.17	4.32
			ผลการประเมินคุณภาพในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อาทิ งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา	4.11	4.11
			ผลการประเมินคุณภาพในการให้บริการสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อาทิ ประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.20	4.25

หมายเหตุ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดบริการให้นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 480 เครื่อง ลงทะเบียนการใช้ Wi-Fi จำนวน 2,202 เครื่อง

คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 122 เครื่อง ลงทะเบียนการใช้ Wi-Fi จำนวน 317 เครื่อง

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ จำนวน 180 เครื่อง

สิงสนับสนุนการเรียนรู้ (อาคารสถานที)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ที่	ชื่ออาคาร	ลักษณะอาคาร	ปีที่ ก่อสร้าง	จำนวนห้องบนพื้นที่แต่ละอาคาร						อื่น ๆ ห้อง)	
				ห้องเรียน	ห้องปฏิบัติการ/LAB	ห้องพักอาจารย์	สำนักงาน	ห้องประชุม	ห้องเก็บของ	ชื่อ	จำนวน
1	อาคาร 1	อาคารเรียน 3 ชั้น	2517	6	3	2	2	-	-	-	-
2	อาคาร 2	อาคารเรียน 4 ชั้น	2517	12	2	-	7	1	-	-	-
3	อาคาร 3	อาคารเรียน 5 ชั้น	2526	-	9	3	1	-	5	โรงอาหาร	1
4	อาคาร 4	อาคารเรียน 5 ชั้น	2517	9	-	7	2	-	1	-	-
5	อาคาร 5	อาคารเรียน 10 ชั้น	2555	18	-	4	-	2	11	ห้องสมุด	2 ชั้น
										Sever/ควบคุม	1
										ห้องเครือข่าย	1
										ห้องโสตฯ	1
										ศูนย์การเรียนรู้	1
6	อาคาร 6	อาคารเอนกประสงค์ 8 ชั้น	2559	อยู่ระหว่างการปรับปรุงก่อสร้าง							
7	อาคาร 7	อาคารเรียน 4 ชั้น	2540	-	-	-	5	2	3	-	-
8	อาคาร 8	อาคารเรียน 8 ชั้น	2517	2	7	2	13	1	-	-	-
9	อาคาร 9	อาคารเรียน 9 ชั้น	2542	6	7	4	11	2	1	โรงยิม/ฟิตเนส	1
10	เรือนพยาบาล	เรือน 2 ชั้น	2517	-	-	-	-	-	-	-	1
รวมทั้งสิน				53	28	22	41	8	21	-	9

<u>สิงอำนวยความสะดวกอื่น ๆ</u>

ร้านกาแฟ	2 ร้าน
ร้านถ่ายเอกสาร	1 ร้าน
ร้านขายเครื่องเขียน	1 ร้าน
ร้านขายอาหาร	12 ร้าน
ตู้เอทีเอ็ม	2 ตู้

<u>จำแนกห้องปฏิบัติการ/ห้องLAB</u>

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	16 ห้อง
ห้องปฏิบัติการบัญชี	1 ห้อง
ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์	1 ห้อง
ห้องปฏิบัติการมัลติมีเดีย	2 ห้อง
ห้องปฏิบัติการโฆษณาฯ	2 ห้อง

ห้องปฏิบัติการโฆษณา/มัลติ	1 ห้อง
ห้อง LAB ภาษา	3 ห้อง
ห้อง LAB มัลติมีเดีย	1 ห้อง
ห้อง LAB โฆษณาฯ	1 ห้อง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ ประจำปีการศึกษา 2560

<u>สรุป</u> ผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2560 มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.18 จากคะแนนเต็ม 5 จากการเปรียบเทียบปีการศึกษา 2559 มีผลการประเมินความพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.05 ดังตารางนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	
		ปีการศึกษา 2559	ปีการศึกษา 2560
1	งานบริหารงานทั่วไป	4.21	4.23
2	งานบริหารงานบุคคล	4.25	4.29
3	งานคลัง	4.16	4.25
4	งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.00	4.06
5	งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.16	4.22
6	งานนโยบายและแผน	4.09	4.14
7	งานพัฒนานักศึกษา	4.09	4.19
8	งานกิจการพิเศษ	4.08	4.10
รวม		**4.13**	**4.18**

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินผลความพึงพอใจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

งานบริหารงานทั่วไป

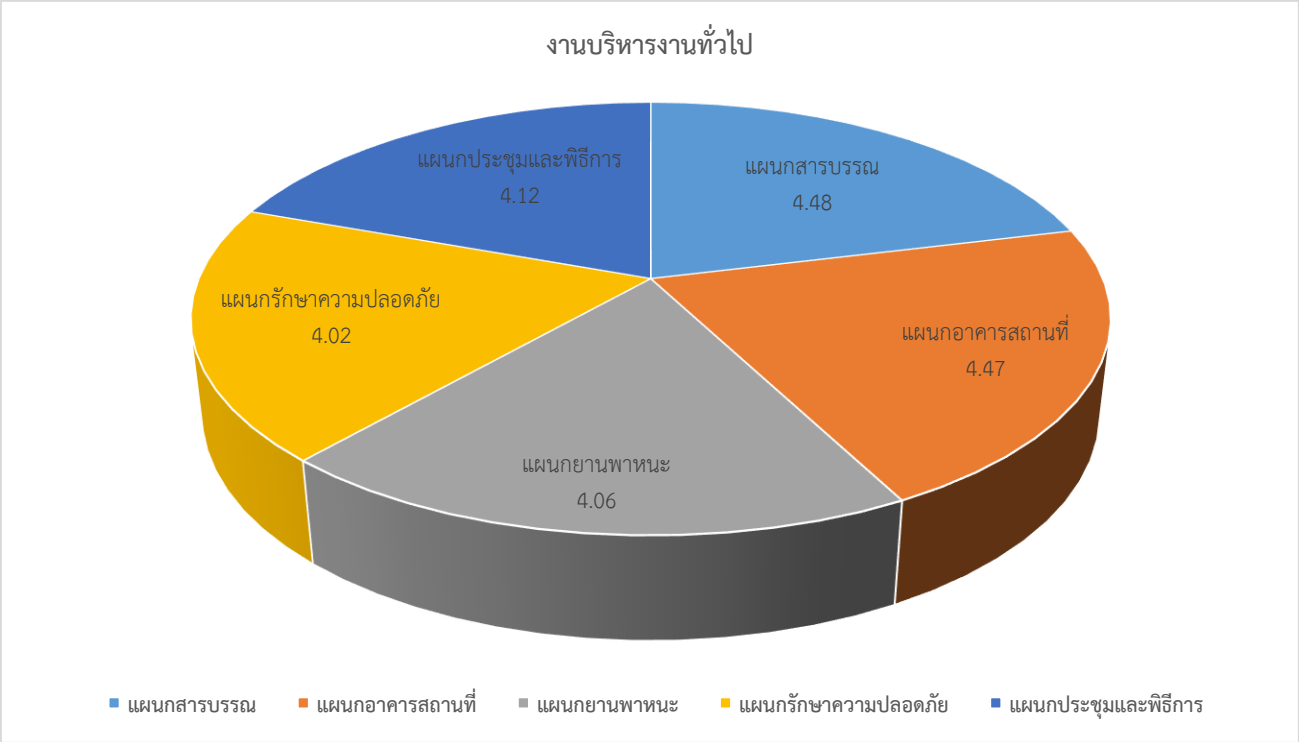
สรุปประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

แผนกลยุทธ์

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกสารบรรณ
งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	25	41.67
หญิง	35	58.33
รวม	**60**	**100**

1.2 การศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่2

ตารางที่ 2

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	26.67
ปริญญาตรี	22	36.67
ปริญญาโท	14	23.33
สูงกว่าปริญญาโท	8	13.33
รวม	**60**	**100**

1.3 การศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตามลำดับที่แสดงใน

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	27	45
อาจารย์	13	21.67
นักศึกษา	12	20
บุคคลภายนอก	8	13.33
รวม	**60**	**100**

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการ				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	2	4	4.55	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	2	5	4.69	ดี
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	2	4	4.28	ดี
4. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	2	4	4.37	ดี
5. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	3	5	4.30	ดี
6. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4	5	4.65	ดี
7. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4	5	4.49	ดี
รวม			**4.48**	

<u>สรุป</u> ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการจัดโครงการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.48 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-

แผนกอาคารสถานที่

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกอาคารสถานที่
งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดี
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 50 ชุด เป็นดังนี้

ข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ		
1.1 ชาย	จำนวน 19 คน	คิดเป็น 38 %
1.2 หญิง	จำนวน 31 คน	คิดเป็น 62 %
ทั้งหมด 50 คน		
2. ตำแหน่ง		
2.1 ข้าราชการ	8	คิดเป็น 16 %
2.2 พนักงานมหาวิทยาลัย/ พนักงานราชการ	27	คิดเป็น 54 %
2.3 ลูกจ้างประจำ		
2.4 ลูกจ้างชั่วคราว	3	คิดเป็น 6 %
2.5 นักศึกษา	12	คิดเป็น 24 %
3. คณะ/หน่วยงาน		
3.1 บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	คิดเป็น 52 %
3.2 ศิลปศาสตร์	21	คิดเป็น 42 %
3.3 สำนักงานวิทยาเขตฯ	3	คิดเป็น 6 %

หัวข้อที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่		
1.1 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่พร้อมและทันสมัยให้บริการ	4.36	ดีมาก
1.2 ระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์มีคุณภาพและใช้งานได้ดี	4.38	ดีมาก
1.3 ระบบประปาและอุปกรณ์มีคุณภาพและใช้งานได้ดี	4.43	ดีมาก
1.4 ความสะอาดบริเวณโดยรอบของอาคารและสถานที่ภายในวิทยาเขต	4.39	ดีมาก
1.5 การจัดเก็บและจัดการขยะภายในสะอาด เรียบร้อยและรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี	4.40	ดีมาก
1.6 ความสะอาดของห้องน้ำภายในวิทยาเขต สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น	3.78	ดีมาก
1.7 การจัดภูมิทัศน์ภายในวิทยาเขต สวยงามสะอาด เป็นระเบียบร่มรื่น มีบรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และการทำงาน	4.42	ดีมาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 ขั้นตอนการให้บริการให้ไม่ยุ่งยากและมีความคล่องตัว	4.72	ดีมากที่สุด
2.2 ความสะดวกในการประสานงาน	4.65	ดีมากที่สุด
2.3 ความเร็วในการให้บริการ	4.66	ดีมากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.76	ดีมากที่สุด
3.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความเต็มใจในการบริการของเจ้าหน้าที่	4.59	ดีมากที่สุด
3.3 ความมีน้ำใจและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.58	ดีมากที่สุด
4.ด้านภาพรวมของการให้บริการของส่วนอาคารและสถานที่		
4.1 โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใด	4.39	ดีมาก
รวมทั้งหมด	**4.47**	ดีมาก

<u>สรุป</u> ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการจัดโครงการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.47 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

แผนกยานพาหนะ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกยานพาหนะ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	30.00
หญิง	70	70.00
รวม	**100**	**100.00**
สถานภาพ		
อาจารย์	41	41.00
เจ้าหน้าที่	56	56.00
บุคคลข้างนอก	3	3.00
รวม	**100**	**100.00**
ความถี่ในการติดต่อ		
เดือนละ 1 ครั้ง	36	36.00
เดือนละ 2 ครั้ง	38	38.00
สัปดาห์ละครั้ง	18	18.00
เกือบทุกวัน	8	8.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับดีมาก

4 หมายถึง ระดับดี

3 หมายถึง ระดับพอใช้

2 หมายถึง ระดับปรับปรุง

1 หมายถึง ระดับปรับปรุงเร่งด่วน

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า ปรับปรุงเร่งด่วน
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า ปรับปรุง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า ดี
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า ดีมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านพาหนะ		
1. สภาพยานพาหนะ	4.31	ดี
2. ความสะอาดภายในยานพาหนะ	4.23	ดี
3. ระบบปรับอากาศภายในยานพาหนะ	4.31	ดี
ด้านหน้าที่ให้บริการ		
1. การนัดหมาย ตรงต่อเวลา	4.15	ดี
2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.00	ดี
3. มารยาทในการขับขี่ และความปลอดภัย	3.12	ดี
4. การใช้วาจา มารยาทของพนักงานขับรถ	4.00	ดี
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.96	ดี
6. การให้บริการในภาพรวม	4.42	ดี
รวม	4.06	ดี

สรุป ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการจัดโครงการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

แผนกรักษาความปลอดภัย

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกรักษาความปลอดภัย
งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการแผนกรักษาความปลอดภัย ประจำปีการศึกษา 2560 นี้ ประเมินจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลสถานภาพทั่วไป

1. อาจารย์/เจ้าหน้าที่	100 คน
2. นักศึกษา	100 คน
รวม	**200 คน**

แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบและปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ความพึงพอใจในการให้บริการแผนกรักษาความปลอดภัย และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในการให้บริการแผนกรักษาความปลอดภัยภายในวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เมื่อได้ค่าคะแนนเฉลี่ย นำมาแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
0.00 – 1.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการแผนกรักษาความปลอดภัย

การให้บริการแผนกรักษาความปลอดภัย	**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับความพึงพอใจ**
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.00	พึงพอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี	4.00	พึงพอใจมาก
3.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.95	พึงพอใจมาก
4.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.03	พึงพอใจมาก
5.เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก ในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย	4.14	พึงพอใจมาก
6.เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน	4.09	พึงพอใจมาก
7.ความพึงพอใจในภาพรวมที่ที่ต่อการบริการแผนกรักษาความปลอดภัย	3.92	พึงพอใจมาก
ผลการประเมินรวม	**4.02**	**พึงพอใจมาก**

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ

-

แผนกประชุมและพิธีการ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกประชุมและพิธีการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	37	74.00
ชาย	13	26.00
รวม	**50**	**100.00**
2. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	4	8.00
พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ	13	26.00
ลูกจ้างประจำ	-	0.00
ลูกจ้างชั่วคราว	33	66.00
นักศึกษา	-	0.00
บุคคลภายนอก	-	0.00
รวม	**50**	**100.00**
3. หน่วยงาน		
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ	42	84.00
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	10.00
คณะศิลปศาสตร์	3	6.00
อื่นๆ	-	0.00
รวม	**50**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.06	0.512	พึงพอใจมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.08	0.444	พึงพอใจมาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.02	0.515	พึงพอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.10	0.416	พึงพอใจมาก
5. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.10	0.416	พึงพอใจมาก
6. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.10	0.605	พึงพอใจมาก
7. มีอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ	4.22	0.507	พึงพอใจมาก
8. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.32	0.551	พึงพอใจมาก
รวม	**4.12**	**0.33**	พึงพอใจมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

งานบริหารงานบุคคล

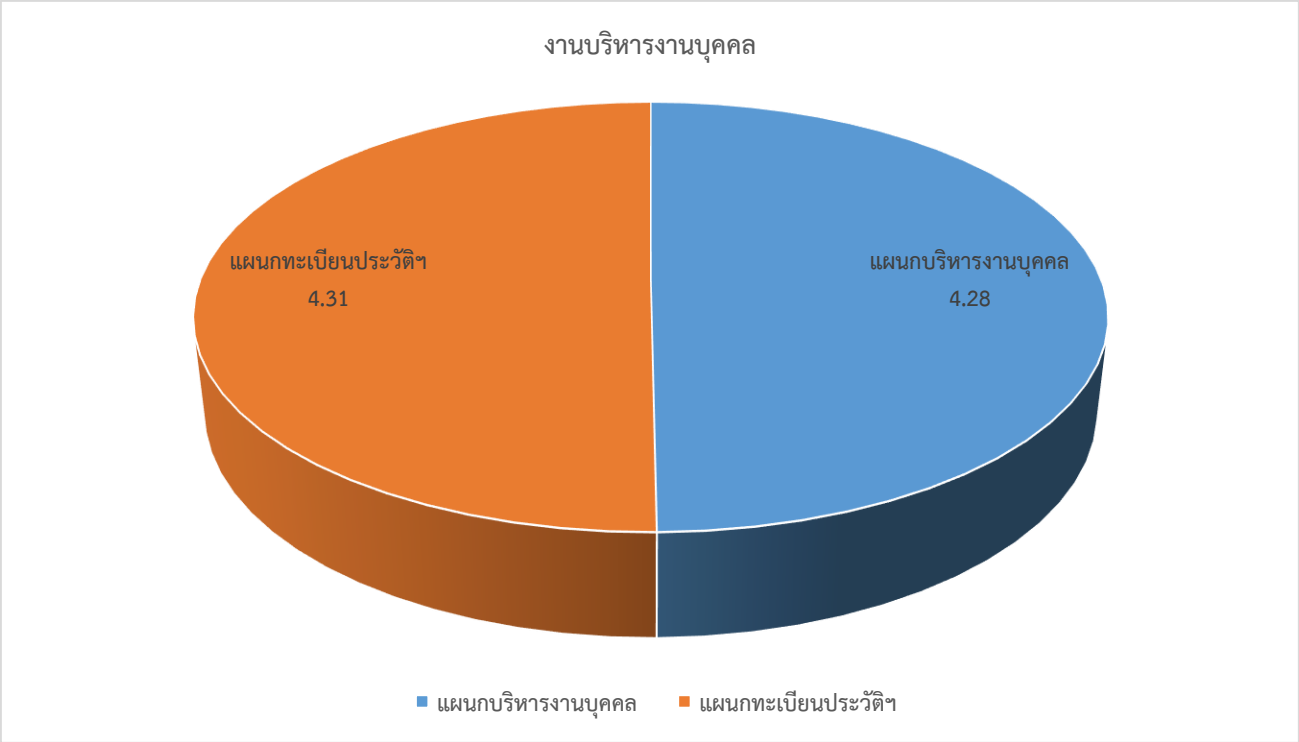
สรุปประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานบุคคล



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

แผนกบริหารงานบุคคล

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารงานบุคคล
งานบริหารงานบุคคล สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
รวม	**100**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 ปี – 30 ปี	21	21.00
31 ปี – 40 ปี	32	32.00
41 ปี – 50 ปี	24	24.00
50 ปีขึ้นไป	23	23.00
รวม	**100**	**100.00**
สถานภาพ		
ข้าราชการ	4	4.00
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	24	24.00
พนักงานราชการ	5	5.00
ลูกจ้างประจำ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	67	64.00
รวม	**100**	**100.00**
ปฏิบัติหน้าที่		
ผู้บริหาร	-	-
สายวิชาการ	12	12.00
สายสนับสนุน	88	88.00
รวม	**100**	**100.00**
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ		
น้อยกว่า 1 ปี	13	13.00
1 – 3 ปี	23	23.00
4 – 6 ปี	24	24.00
7 – 9 ปี	26	26.00
มากกว่า 10 ปี	14	14.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.99	0.87	พึงพอใจมาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	0.81	พึงพอใจมาก
3. ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ	4.25	0.83	พึงพอใจมาก
4. การประสาน ติดตามข้อมูลจากหน่วยงาน	4.32	0.80	พึงพอใจมาก
5. เนื้อหาที่นำเสนอใน Web Site มีเนื้อหาที่ครอบคลุม ครบถ้วนตามความต้องการ	4.30	0.81	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	4.40	0.85	พึงพอใจมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.43	0.86	พึงพอใจมาก
3. การอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.49	0.82	พึงพอใจมาก
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.20	0.81	พึงพอใจมาก
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.48	0.82	พึงพอใจมาก
ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. แบบฟอร์มคำขอใช้บริการมีความถูกต้องเหมาะสม และง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.26	0.89	พึงพอใจมาก
2. ความสะดวกในการรับบริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.24	0.83	พึงพอใจมาก
3. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.21	0.92	พึงพอใจมาก
4. ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนาหน่วยงาน	4.22	0.86	พึงพอใจมาก
5. โดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.10	0.86	พึงพอใจมาก
รวม	**4.28**	**0.84**	**พึงพอใจมาก**

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

แผนกทะเบียนประวัติ

และบำเหน็จความชอบ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานบริหารงานบุคคล สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
รวม	**100**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 ปี – 30 ปี	21	21.00
31 ปี – 40 ปี	32	32.00
41 ปี – 50 ปี	24	24.00
50 ปีขึ้นไป	23	23.00
รวม	**100**	**100.00**
สถานภาพ		
ข้าราชการ	4	4.00
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	24	24.00
พนักงานราชการ	5	5.00
ลูกจ้างประจำ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	67	64.00
รวม	**100**	**100.00**
ปฏิบัติหน้าที่		
ผู้บริหาร	-	-
สายวิชาการ	12	12.00
สายสนับสนุน	88	88.00
รวม	**100**	**100.00**
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ		
น้อยกว่า 1 ปี	13	13.00
1 – 3 ปี	23	23.00
4 – 6 ปี	24	24.00
7 – 9 ปี	26	26.00
มากกว่า 10 ปี	14	14.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	0.82	พึงพอใจมาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.21	0.87	พึงพอใจมาก
3. ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ	4.20	0.88	พึงพอใจมาก
4. การประสาน ติดตามข้อมูลจากหน่วยงาน	4.24	0.83	พึงพอใจมาก
5. เนื้อหาที่นำเสนอใน Web Site มีเนื้อหาที่ครอบคลุม ครบถ้วนตามความต้องการ	4.23	0.85	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	4.27	0.79	พึงพอใจมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.30	0.85	พึงพอใจมาก
3. การอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.09	0.82	พึงพอใจมาก
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.13	0.84	พึงพอใจมาก
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.28	0.77	พึงพอใจมาก
ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. แบบฟอร์มคำขอใช้บริการมีความถูกต้องเหมาะสม และง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.49	0.84	พึงพอใจมาก
2. ความสะดวกในการรับบริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.47	0.83	พึงพอใจมาก
3. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.42	0.81	พึงพอใจมาก
4. ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนาหน่วยงาน	4.50	0.87	พึงพอใจมาก
5. โดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.58	0.86	พึงพอใจมาก
รวม	**4.31**	**0.83**	**พึงพอใจมาก**

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

งานคลัง

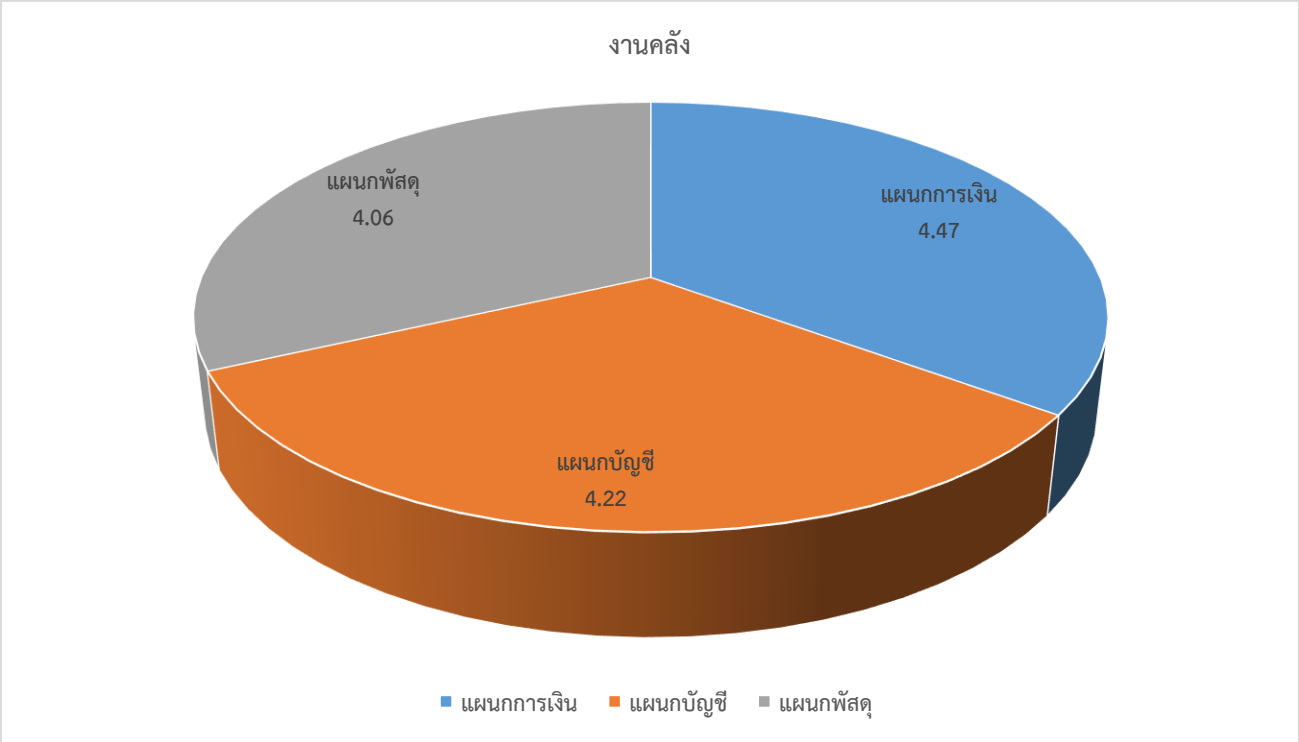
สรุปประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานคลัง



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

แผนการเงิน

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกการเงิน งานคลัง สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	150	60.00
ชาย	100	40.00
รวม	**250**	**100.00**
2. อาชีพ		
2.1 ข้าราชการ	5	2
2.2 ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	50	20
2.3 พนักงานบริษัท/ห้าง/ร้าน	25	10
2.4 นักศึกษา	160	64
2.5 อื่นๆ	10	4
รวม	**250**	**100.00**
3. ท่านเคยติดต่อกับแผนกการเงินได้ทางใด		
3.1 ชอข้อมูล	50	20.00
3.2 ประสานงาน	40	16.00
3.3 รับบริการ	150	60.00
3.4 ปรึกษางาน	10	4.00
3.5 อื่นๆ	-	-
รวม	**250**	**100.00**
4. ท่านติดต่อกับแผนกการเงินได้ทางใด		
4.1 มาติดต่อเอง	150	60.00
4.2 ทางโทรศัพท์	70	28.00
4.3 ทางจดหมาย	-	-
4.4 ทางหนังสือราชการ	30	12.00
4.5 ทาง E-mail	-	-
4.6 อื่นๆ	-	-
รวม	**250**	**100.00**
5. ความถี่ในการติดต่อกับแผนกการเงิน		
5.1 1 ครั้ง/เดือน	125	50.00
5.2 2-3 ครั้ง/เดือน	85	34.00
5.3 เกือบทุกวัน	40	40.00
5.4 อื่นๆ	-	-
รวม	**250**	**100.00**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของแผนกการเงิน จากแหล่งใด		
6.1 หนังสือราชการ	100	40.00
3.2 Website	50	20.00
3.3 เจ้าหน้าที่ของกองคลัง	100	40.00
3.4 อื่นๆ	-	-
รวม	**250**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.628	ระดับความพึงพอใจมาก
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.54	0.641	ระดับความพึงพอใจมาก
1.2 มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	4.52	0.741	ระดับความพึงพอใจมาก
1.3 มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.39	0.710	ระดับความพึงพอใจมาก
1.4การแต่งการสุภาพเรียบร้อย	4.51	0.623	ระดับความพึงพอใจมาก
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 ขั้นตอนระเบียบวิธีการในการขอรับบริการ	4.51	0.623	ระดับความพึงพอใจมาก
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.47	0.678	ระดับความพึงพอใจมาก
2.3 คุณภาพ/ความถูกต้อง/ความชัดเจนฯ	4.46	0.740	ระดับความพึงพอใจมาก
2.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4.51	0.603	ระดับความพึงพอใจมาก
3.ด้านขั้นตอนการใหเบริการ			
3.1 การให้ความสดวกในการให้บริการ	4.42	0.631	ระดับความพึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.56	0.663	ระดับความพึงพอใจมาก
รวม	**4.47**	**0.66**	ระดับความพึงพอใจมาก

แผนกบัญชี

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบัญชี
งานคลัง สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

จากการศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ใช้บริการของแผนกบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ (สำนักงานวิทยาเขต) จำนวน 50 คน สรุปผลเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มผลตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกบัญชี จำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีระดับอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 88 วุฒิการศึกษาสูงสุด (ปริญญาตรี) คิดเป็นร้อยละ 96 ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 76 และมีสังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 64

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	x
		5	4	3	2	1		
1	มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	100	96	18	-	-	214	4.28
2	ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี	90	88	30	-	-	208	4.16
3	ได้รับการบริการอย่างเสมอภาพเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มารับบริการ	80	96	30	-	-	206	4.12
4	ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการ	65	116	24	-	-	205	4.10
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	125	88	9	-	-	222	4.44
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ	115	88	15	-	-	218	4.36
7	การให้บริการรวดเร็ว ฉับไว เต็มใจให้บริการ	80	88	36	-	-	204	4.08
	รวม	**655**	**660**	**162**	**0**	**0**	**1477**	**4.22**

แผนกพัสดุ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกพัสดุ (สำหรับบุคคลภายนอก)
งานคลัง สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

2. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดี
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 50 ชุด เป็นดังนี้

ข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ		
1.1 ชาย	จำนวน 15 คน	คิดเป็น 30 %
1.2 หญิง	จำนวน 35 คน	คิดเป็น 70 %
ทั้งหมด 50 คน		
2. อาชีพ		
2.1 เจ้าของบริษัท	3	คิดเป็น 6 %
2.2 ตัวแทนขาย	25	คิดเป็น 50 %
2.3 คนส่งเอกสาร	22	คิดเป็น 44 %
3. ท่านติดต่อกับงานพัสดุในลักษณะใด		
3.1 สอบถามข้อมูล	12	คิดเป็น 24 %
3.2 ประสานงาน	28	คิดเป็น 56 %
3.3 ให้บริการ	2	คิดเป็น 4 %
3.4 ปรึกษางาน	8	คิดเป็น 16 %
4. ท่านทราบประกาศซื้อ/จ้างครุภัณฑ์ทางใด		
4.1 เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ	8	คิดเป็น 16 %
4.2 ทางโทรศัพท์	23	คิดเป็น 46 %
4.3 ประกาศของมหาวิทยาลัยฯ	8	คิดเป็น 16 %
4.4 เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง	11	คิดเป็น 22 %

2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัสดุ (สำหรับบุคคลภายนอก)

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.1 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	4	5	4.62	ดี
1.2 มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4	5	4.56	ดี
a. มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน)	4	5	4.38	ดี
1.4 เจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4	5	4.72	ดี
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3	5	3.96	ดี
2.2 การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	3	5	4.06	ดี
2.3 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	3	4	3.88	ดี
2.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	4	5	4.04	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ	3	5	3.86	ดี
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3	4	3.32	ปานกลาง
รวม			**4.14**	

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกพัสดุ (สำหรับบุคคลภายใน)
งานคลัง สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดี
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 50 ชุด เป็นดังนี้

ข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ		
1.1 ชาย	จำนวน 10 คน	คิดเป็น 20 %
1.2 หญิง	จำนวน 40 คน	คิดเป็น 80 %
ทั้งหมด 50 คน		
2. อาชีพ		
2.1 อาจารย์	11	คิดเป็น 22 %
2.2 เจ้าหน้าที่	39	คิดเป็น 78 %
3. ท่านติดต่อกับงานพัสดุในลักษณะใด		
3.1 ขอข้อมูล	18	คิดเป็น 36 %
3.2 ประสานงาน	15	คิดเป็น 30 %
3.3 รับบริการ	8	คิดเป็น 16 %
3.4 ปรึกษางาน	9	คิดเป็น 18 %
3.5 อื่นๆ	0	คิดเป็น 0 %
4. วัสดุที่จัดซื้อ/จัดจ้าง ตรงกับความต้องการของท่านหรือไม่		
4.1 ตรง	100	คิดเป็น 100 %
4.2 ไม่ตรง	0	คิดเป็น 0 %

2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัสดุ (สำหรับบุคคลภายใน)

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.1 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	4	5	4.18	ดี
1.2 มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4	5	4.20	ดี
1.3 มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน)	4	5	4.12	ดี
1.4 เจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4	5	4.32	ดี
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3	5	3.98	ดี
2.2 การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	3	5	4.12	ดี
2.3 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	3	5	3.74	ดี
2.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3	5	4.00	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ	3	5	3.92	ดี
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3	4	3.26	ปานกลาง
รวม			**3.98**	

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

สรุปคะแนนรวม ความพึงพอใจของแผนกพัสดุ ได้มาจาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกพัสดุ (สำหรับบุคคลภายใน) + ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกพัสดุ (สำหรับบุคคลภายนอก)

คะแนนเฉลี่ยของแผนกพัสดุนี้จะเท่ากับ (3.98+4.14) = 7.74/2 = 4.06 อยู่ในระดับ ดี

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

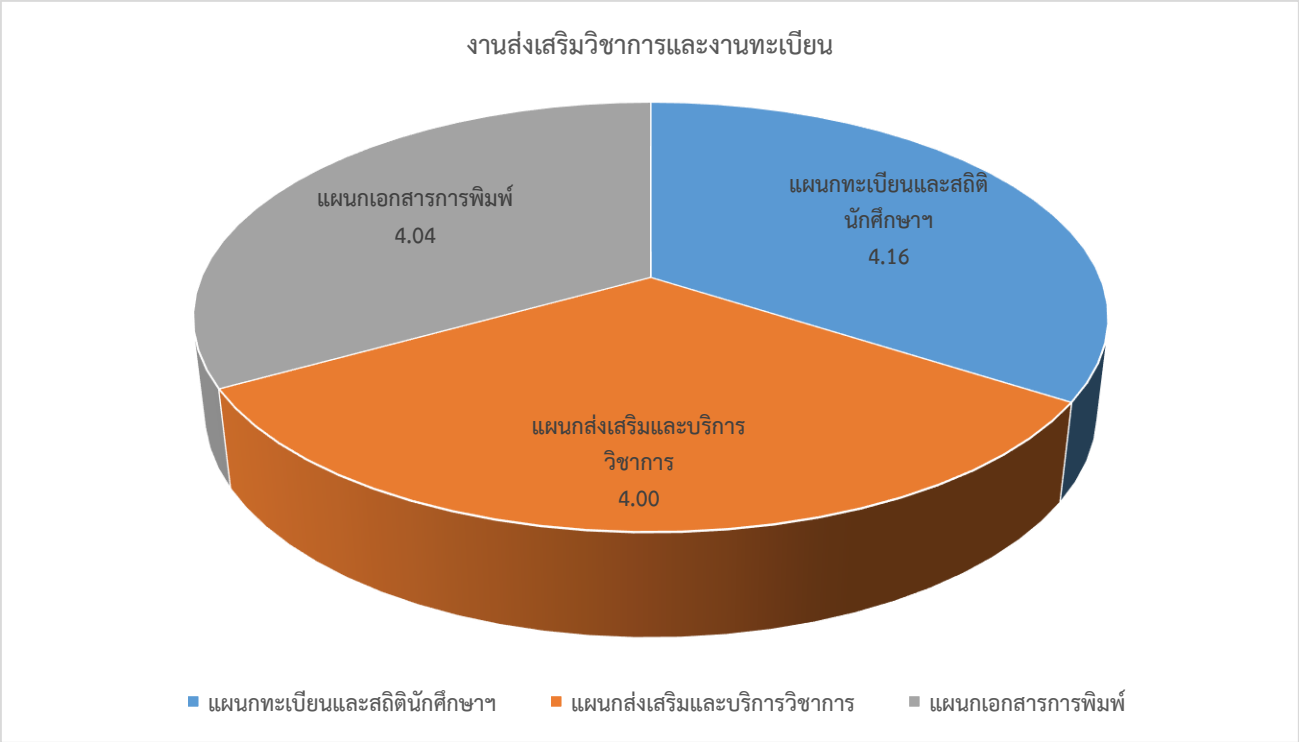
งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สรุปประเมินความพึงพอใจ
ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา

และแผนกประมวลผลและระเบียนนักศึกษา

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา
และแผนกประมวลผลและระเบียนนักศึกษา
งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	69	34.5
หญิง	131	65.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1 เพศ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับงานแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา มีจำนวนผู้ประเมิน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเพศชายจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

ตารางที่ 2 สถานะภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	9	4.50
เจ้าหน้าที่	2	1.00
นักศึกษา	165	82.50
บุคคลภายนอก	24	12.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 2 สถานภาพ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับงานแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา ผู้ประเมินส่วนใหญ่สถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาคือบุคคลภายนอก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	179	89.50
ปริญญาโท	0	0.00
ปริญญาตรี	21	10.50
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
รวม	200	100

จากตารางที่ 3 ระดับการศึกษา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับงานแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ระดับต่ำกวาปริญญาตรี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และน้อยที่สุดคือปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4 การใช้บริการ

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้บริการ 1 ครั้ง	170	85.00
เคยใช้บริการ 2-6 ครั้ง	22	11.00
เคยใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	8	4.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 4 การใช้บริการ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับงานแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือเคยใช้บริการ 2-6 ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และน้อยที่สุดคือ เคยใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 5 ประเภทของการบริการที่ได้รับ (เลือกได้มากว่า 1)

ประเภทของการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ (คน)	ร้อยละ
ขอใบรับรอง	12	6.00
ขอใบแสดงผลการเรียน	16	8.00
ลงทะเบียน-เพิ่ม-ถอน	42	21.00
ขอประวัติ,ย้าย,ลาออก ลาพัก ฯ	0	0.00
ขอคำปรึกษา – สอบถามข้อมูลอื่น ๆ	62	31.00
ขอรับเอกสารต่าง ๆ	14	7.00
อื่น ๆ (สมัครเรียน)	54	27.00
รวม	200	100

จากตารางที่ 5 ประเภทของการบริการ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับงานแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษา-สอบถามข้อมูลอื่น ๆ จำนวน 62 คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ อื่น ๆ (สมัครเรียน) จำนวน 54 คิดเป็น 27.00 และน้อยที่สุดคือ ขอประวัติ,ย้าย,ลาออก ลาพัก ฯจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

แผนกส่งเสริมและบริการทางวิชาการ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	Std	ความหมาย
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.22	0.69	มาก
2. ความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ	4.10	0.69	มาก
3. การติดต่องานได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4.17	0.71	มาก
4. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆในเรื่องระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบ	4.12	0.77	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง ของท่าน (ช่วงเวลา 8.00 น. – 18.00 น.)	3.92	0.95	มาก
6. มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์ม สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.08	0.80	มาก
7. ความรวมเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงระบบงานทะเบียน	4.14	0.73	มาก
8. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.87	0.91	มาก
9. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	0.80	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยมีอัธยาศัยไมตรี	4.28	0.69	มาก
11. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.39	0.66	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.34	0.68	มาก
13. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.19	0.81	มาก
14. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.37	0.66	มาก
โดยรวมทั้งหมด	4.16	0.09	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับงานแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมากคือค่าเฉลี่ย 4.16 และผู้ประเมินมีความพึงพอใจในการแต่งกาย สุภาพเหมาะสม คือค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 4.37 น้อยที่สุดคือมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ยคือ 3.87

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกส่งเสริมและบริการวิชาการ
งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	34	72.00
ชาย	16	28.00
รวม	**50**	**100.00**
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.00
2.2 20 – 30 ปี	35	70.00
2.3 31-40ปี	11	22.00
2.4 41-50ปี	2	4.00
2.5 51ปีขึ้นไป	1	2.00
	1	2.00
รวม	**50**	**100.00**
3. วุฒิการศึกษา		
3.1 มัธยมหรือต่ำกว่า	-	0.00
3.2 ปริญญาตรี	41	82.00
3.3 ปริญญาโท	8	16.00
3.4 ปริญญาเอก	1	2.00
รวม	**50**	**100.00**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.98	0.589	พึงพอใจมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.90	0.614	พึงพอใจมาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.02	0.795	พึงพอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.04	0.755	พึงพอใจมาก
5. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.26	0.633	พึงพอใจมาก
6. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.88	0.627	พึงพอใจมาก
7. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.92	0.752	พึงพอใจมาก
รวม	**4.00**	**0.51**	**พึงพอใจมาก**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

แผนกเอกสารการพิมพ์

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกเอกสารการพิมพ์ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 50 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	38.00
หญิง	31	62.00
รวม	50	100.00

1.2. อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	13	26.00
31-40 ปี	18	36.00
41-50 ปี	12	24.00
51 ขึ้นไป	7	14.00
รวม	50	100.00

1.3.วุฒิการศึกษา

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	4.00
ปริญญาตรี	21	42.00
ปริญญาโท	24	48.00
ปริญญาเอก	3	6.00
รวม	50	100.00

1.4. สถานภาพ

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	28	56.00
เจ้าหน้าที่	22	44.00
รวม	50	100.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจการบริหารแผนกเอกสารการพิมพ์

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	2.00	5.00	4.05	.85	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	2.00	5.00	4.09	.79	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง	2.00	5.00	4.11	.83	มาก
1.4 ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ	2.00	5.00	4.04	.73	มาก
1.5 ความครบถ้วนของเอกสารที่ให้บริการ	3.00	5.00	4.01	.73	มาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	3.00	5.00	4.10	.73	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	2.00	5.00	3.89	.67	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.00	5.00	4.06	.70	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.00	5.00	4.08	.77	มาก
เฉลี่ย	2.44	5.00	4.04	0.75	มาก

สรุป ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ 4.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

.....

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

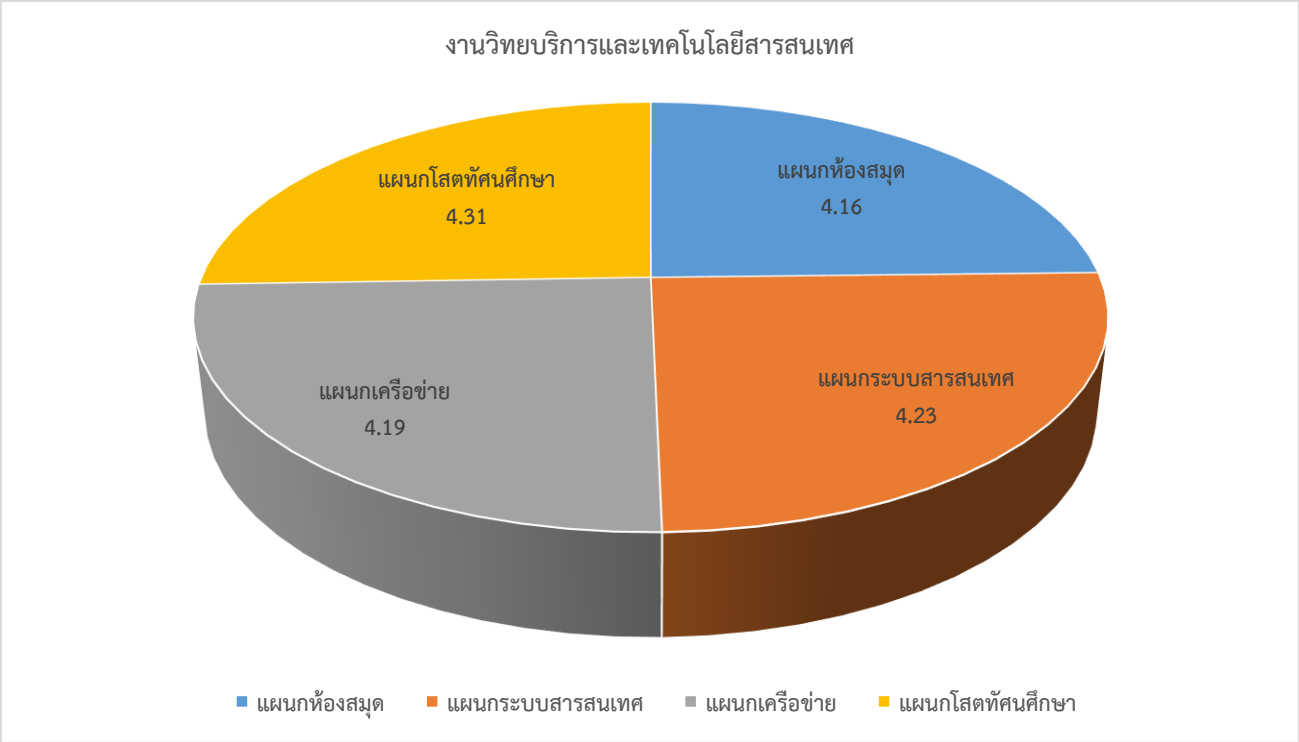
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปประเมินความพึงพอใจ
ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

แผนกห้องสมุด

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกห้องสมุด
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. **แบบประเมิน** เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมายดังนี้

5	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ดีมาก
4	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	มาก
3	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อย
1	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

2. **การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน** โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 305 ชุด เป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	122	40
หญิง	183	60
รวม	**305**	**100**

ผลการประเมินด้านเพศ ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง 183 คน คิดเป็นร้อยละ 60

1.2 อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	164	53.77
21-30 ปี	128	41.97
31 ปีขึ้นไป	13	4.26
รวม	**305**	**100**

ผลการประเมินด้านอายุ ผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 ผู้ใช้บริการอายุ 21-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 41.97 และผู้ใช้บริการอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26

1.3 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	10	3.28
เจ้าหน้าที่	6	1.97
นักศึกษา	289	94.75
รวม	**305**	**100**

ผลการประเมินด้านกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการเป็นอาจารย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 ผู้ใช้บริการเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 และผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75

1.4 การศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.97
ปริญญาตรี	289	94.75
ปริญญาโท	8	2.62
ปริญญาเอก	2	0.66
รวม	**305**	**100**

ผลการประเมินด้านการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 ระดับปริญญาตรี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 ระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกห้องสมุด

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1.ด้านการเปิดให้บริการของห้องสมุด					
1.1 เวลาเปิด-ปิดให้บริการ	3	5	4.34	0.78	ดี
1.2 ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	3	5	4.50	0.64	ดี
1.3 คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3	5	4.19	0.63	ดี
2.ด้านการบริการของห้องสมุด					
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3	5	4.08	0.71	ดี
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ	3	5	3.96	0.81	ดี
2.3 ความเพียงพอของฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ	3	5	3.96	0.81	ดี
3.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3	5	4.06	0.80	ดี
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	3	5	4.27	0.75	ดี
3.3 การจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3	5	4.22	0.74	ดี
3.4 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	3	5	4.12	0.69	ดี
3.5 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3	5	4.17	0.68	ดี

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
3.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)					
3.6 การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล	3	5	4.17	0.64	ดี
4.ด้านบุคลากรห้องสมุด					
4.1 บุคลากรมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพเหมาะสม	3	5	4.31	0.63	ดี
4.2 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3	5	4.25	0.65	ดี
4.3 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3	5	4.15	0.64	ดี
5.ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3	5	4.23	0.71	ดี
5.2 มีแสงสว่างเพียงพอ	3	5	4.15	0.73	ดี
5.3 มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	3	5	4.11	0.69	ดี
5.4 มีจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลเพียงพอ	3	5	4.14	0.68	ดี
5.5 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ	3	5	4.11	0.68	ดี
6.ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย					
6.1 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3	5	4.17	0.61	ดี
6.2 มีช่องทางหนีไฟ	3	5	4.14	0.61	ดี
7.ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
7.1 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ	3	5	4.07	0.61	ดี
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การบริการข้อมูลสารสนเทศใหม่	3	5	4.08	0.58	ดี
7.3 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3	5	4.07	0.58	ดี
รวมทั้งหมด	**3**	**5**	**4.16**	**0.69**	**ดี**

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานวิทยบริการในด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

1. **ด้านการเปิดให้บริการของห้องสมุด**
   - เวลาเปิด-ปิดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.34
   - ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 4.50
   - คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.19
2. **ด้านการบริการของห้องสมุด**
   - ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 4.08
   - ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 3.96
   - ความเพียงพอของฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.96
3. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**
   - ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 4.06
   - การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.27
   - การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.22
   - การใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่ายอิเลคทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 4.12
   - ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.17
   - การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 4.17
4. **ด้านบุคลากรห้องสมุด**
   - บุคลากรมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4.31
   - บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี คิดเป็นร้อยละ 4.25
   - บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.15
5. **ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก**
   - สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 4.23
   - มีแสงสว่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.15
   - มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.11
   - มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.14
   - เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.11
6. **ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย**
   - ความปลอดภัยภายในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.17
   - มีช่องทางหนีไฟ คิดเป็นร้อยละ 4.14
7. **ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์**
   - สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.07
   - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การบริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ คิดเป็นร้อยละ 4.08
   - การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการมีความสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 4.07

แผนกระบวนการสนเทศ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกระบบสารสนเทศ
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ		
1.1 หญิง	จำนวน 77 คน	คิดเป็น 59.23%
1.2 ชาย	จำนวน 53 คน	คิดเป็น 40.77%
ทั้งหมด 130 คน		
2. สถานะภาพ		
2.1 อาจารย์ประจำ สังกัดคณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 20 คน	คิดเป็น 15.38%
2.2 อาจารย์ประจำ สังกัดคณะศิลปศาสตร์	จำนวน 10 คน	คิดเป็น 7.69%
2.3 เจ้าหน้าที่ สังกัดคณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 21 คน	คิดเป็น 16.15%
2.4 เจ้าหน้าที่ สังกัดคณะศิลปศาสตร์	จำนวน 10 คน	คิดเป็น 7.69%
2.5 เจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน	จำนวน 59 คน	คิดเป็น 45.38%
2.6 นักศึกษา คณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 3 คน	คิดเป็น 2.31%
2.7 นักศึกษา คณะศิลปศาสตร์	จำนวน 7 คน	คิดเป็น 5.38%
2.8 อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.9 อาจารย์พิเศษ คณะศิลปศาสตร์	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.10 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจากภาครัฐ	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.11 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจากเอกชน	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.12 ประชาชนทั่วไป	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
ทั้งหมด 130 คน		

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการบริการของแบบประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจแผนกระบบสารสนเทศ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการประเมิน
1 สถานที่	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.98	0.88	ดี
1.2 ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.19	1.04	ดี
2 เจ้าหน้าที่	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
2.1 บริการด้วยรอยยิ้มและไมตรีจิต	4.36	0.96	ดี
2.2 ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.35	0.80	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้น , ฉับไว เอาใจใส่ และมีความสามารถในการให้บริการ	4.18	1.03	ดี
2.4 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	0.89	ดี
2.5 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงตามความต้องการ	4.44	0.81	ดี
2.6 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.10	1.01	ดี
2.7 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.25	1.03	ดี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการประเมิน
3 งานซ่อมบำรุง	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
3.1 มีบริการให้คำปรึกษาคอมพิวเตอร์ได้หลากหลายอาการ	4.66	0.53	ดีมาก
3.2 มีบริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ได้หลากหลายอาการ	4.44	0.68	ดี
3.3 ดำเนินการซ่อมได้ตรงกับวัน / เวลาที่นัดหมาย	4.59	0.58	ดีมาก
3.4 มีความสะดวกในการแจ้งซ่อมและรับคืน	4.11	0.85	ดี
3.5 ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวม	3.98	0.90	ดี
4 งานให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูล(เว็บไซต์)	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
4.1 ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในภาพรวม	4.22	1.05	ดี
4.2 ปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ/เป็นปัจจุบัน	4.32	0.95	ดี
4.3 สะดวก/รวดเร็ว ในการใช้บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน website	4.22	1.00	ดี
4.4 มีความถูกต้องในข้อมูล/เนื้อหาครบถ้วน	4.36	0.96	ดี
5 งานให้บริการ Account WIFI-CPC	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
5.1 ความถูกต้องของข้อมูล Account	4.25	0.99	ดี
5.2 ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยรวม	4.27	1.06	ดี
5.3 มีความรวดเร็วในการขอแก้ไขข้อมูล Account	4.32	0.98	ดี
6 งานให้บริการห้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง(Self Access)	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
6.1 มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่คอยเดินบริการแต่ละเครื่อง	3.77	0.97	ดี
6.2 สามารถสืบค้นได้โดยไม่เรียกใช้บริการเจ้าหน้าที่	4.32	1.00	ดี
6.3 คอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วในการสืบค้น	4.28	1.02	ดี
6.4 คอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.95	0.91	ดี
6.5 มีช่วงระยะเวลาที่ให้บริการเหมาะสม (08.30-18.00 , จันทร์-ศุกร์)	3.92	0.82	ดี
6.6 มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.12	1.10	ดี
6.7 มีระบบปฏิบัติการตรงตามความต้องการ	4.31	1.04	ดี
6.8 มีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้ยืมตามความต้องการ	4.32	0.89	ดี
6.9 ความพึงพอใจต่อการที่ได้รับการบริการในภาพรวม	4.34	0.80	ดี
รวมทั้งหมด	**4.23**	**0.92**	**ดี**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

-

แผนกเครือข่าย

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกเครือข่าย
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ		
1.1 หญิง	จำนวน 73 คน	คิดเป็น 56.15%
1.2 ชาย	จำนวน 57 คน	คิดเป็น 43.85%
ทั้งหมด 130 คน		
2. สถานะภาพ		
2.1 อาจารย์ประจำ สังกัดคณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 17 คน	คิดเป็น 13.08%
2.2 อาจารย์ประจำ สังกัดคณะศิลปศาสตร์	จำนวน 23 คน	คิดเป็น 17.69%
2.3 เจ้าหน้าที่ สังกัดคณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 15 คน	คิดเป็น 11.54%
2.4 เจ้าหน้าที่ สังกัดคณะศิลปศาสตร์	จำนวน 19 คน	คิดเป็น 14.62%
2.5 เจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงาน	จำนวน 23 คน	คิดเป็น 17.69%
2.6 นักศึกษา คณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 26 คน	คิดเป็น 20.00%
2.7 นักศึกษา คณะศิลปศาสตร์	จำนวน 7 คน	คิดเป็น 5.38%
2.8 อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธรุกิจและสารสนเทศ	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.9 อาจารย์พิเศษ คณะศิลปศาสตร์	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.10 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจากภาครัฐ	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.11 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจากเอกชน	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
2.12 ประชาชนทั่วไป	จำนวน 0 คน	คิดเป็น 0.00%
ทั้งหมด 130 คน		

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการบริการของแบบประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจแผนกเครือข่าย

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการประเมิน
1 สถานที่	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	1.10	ดี
1.2 ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.10	1.03	ดี
2 เจ้าหน้าที่	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
2.1 บริการด้วยรอยยิ้มและไมตรีจิต	4.17	1.06	ดี
2.2 ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.01	1.13	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้น , ฉับไว เอาใจใส่ และมีความสามารถในการให้บริการ	4.44	0.70	ดี
2.4 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	1.12	ดี
2.5 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงตามความต้องการ	4.10	1.14	ดี
2.6 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.25	0.90	ดี
2.7 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.15	1.03	ดี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการประเมิน
3 งานด้านให้บริการเครือข่าย WIFI - CPC	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
3.1 การเข้าระบบการใช้สัญญาณ WIFI ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	4.20	0.95	ดี
3.2 บริการเครือข่ายครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	4.53	0.65	ดีมาก
3.3 มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่ายอยู่เสมอ	4.46	0.70	ดี
3.4 มีสะดวกในการติดต่อสอบถาม / ให้คำปรึกษาการให้บริการ	4.08	1.06	ดี
3.5 การประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนเกิดปัญหาหรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ	4.12	1.07	ดี
3.6 ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในภาพรวม	4.12	1.06	ดี
3.7 ความเสถียรของสัญญาณ WIFI	4.19	1.01	ดี
3.8 ความเร็วของสัญญาณ WIFI	4.17	1.01	ดี
4 งานด้านให้บริการระบบเครือข่ายในวิทยาเขต	**ค่าเฉลี่ย**	**S.D.**	**ผลการประเมิน**
4.1 สาย LAN สามารถเสียบได้ทั่วบริเวณห้องทำงานตามต้องการ	4.25	0.93	ดี
4.2 มีการนำปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ	4.28	0.91	ดี
4.3 อุปกรณ์พร้อมและเพียงพอใช้งานตลอดเวลาที่ต้องการ	4.13	1.00	ดี
4.4 ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในภาพรวม	4.03	1.06	ดี
รวมทั้งหมด	**4.19**	**0.98**	**ดี**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

-

แผนกโสตทัศนศึกษา

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกโสตทัศนศึกษา
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

บริการ : **ยืม - คืน**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 300 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 534 คน
ร้อยละ : 178% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 0	0.00%
2.00 - 2.74	= 0	0.00%
2.75 - 3.24	= 0	0.00%
3.25 – 4.00	= 7	1.31%
4.01 – 5.00	= 527	98.69%
รวม	**= 534**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	4.98	0.00	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.98	0.00	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.98	0.00	ดีมาก
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	4.98	0.10	ดีมาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.99	0.00	ดีมาก
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	4.17	0.80	ดี
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	4.99	0.00	ดีมาก
8	การให้บริการในภาพรวม	4.99	0.00	ดีมาก
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**4.88**	**0.11**	**ดีมาก**

บริการ : **ซ่อมบำรุง**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 200 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 261 คน
ร้อยละ : 130.5% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 0	0.00%
2.00 - 2.74	= 0	0.00%
2.75 - 3.24	= 0	0.00%
3.25 – 4.00	= 3	1.15%
4.01 – 5.00	= 258	98.85%
รวม	**= 261**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	4.96	0.21	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.98	0.14	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.96	0.19	ดีมาก
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	4.98	0.15	ดีมาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.96	0.19	ดีมาก
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	4.79	0.70	ดีมาก
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	4.97	0.18	ดีมาก
8	การให้บริการในภาพรวม	4.98	0.14	ดีมาก
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**4.95**	**0.24**	**ดีมาก**

บริการ : **กิจกรรมกลางแจ้ง**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 250 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 320 คน
ร้อยละ : 128% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 0	0.00%
2.00 - 2.74	= 60	18.75%
2.75 - 3.24	= 163	50.94%
3.25 – 4.00	= 96	30%
4.01 – 5.00	= 1	0.31%
รวม	**= 320**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	3.66	1.14	ดี
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.65	1.09	ดี
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.34	1.05	พอใช้
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	3.48	1.14	พอใช้
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.45	1.12	พอใช้
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	2.13	0.62	ปรับปรุง
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	2.33	0.84	ปรับปรุง
8	การให้บริการในภาพรวม	2.50	0.98	พอใช้
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**3.07**	**1.00**	**พอใช้**

บริการ : **ตัดต่อภาพเคลื่อนไหว**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 60 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 38 คน
ร้อยละ : 63.33% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 0	0.00%
2.00 - 2.74	= 0	0.00%
2.75 - 3.24	= 0	0.00%
3.25 – 4.00	= 1	2.63%
4.01 – 5.00	= 37	97.37%
รวม	**= 38**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	5.00	0.00	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.97	0.16	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.39	ดีมาก
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	4.87	0.41	ดีมาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.87	0.41	ดีมาก
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	4.87	0.41	ดีมาก
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	4.89	0.39	ดีมาก
8	การให้บริการในภาพรวม	4.95	0.23	ดีมาก
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**4.91**	**0.30**	**ดีมาก**

บริการ : **บันทึกภาพเคลื่อนไหว**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 3 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 9 คน
ร้อยละ : 300% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 2	11.11%
2.00 - 2.74	= 6	66.67%
2.75 - 3.24	= 2	0.00%
3.25 – 4.00	= 0	0.00%
4.01 – 5.00	= 0	0.00%
รวม	**= 9**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	4.11	0.78	ดี
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.22	0.67	ดี
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	2.33	0.87	ปรับปรุง
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	3.56	1.42	ดี
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.89	0.78	ดี
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	0.00	0.00	ปรับปรุงเร่งด่วน
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	0.00	0.00	ปรับปรุงเร่งด่วน
8	การให้บริการในภาพรวม	1.78	0.83	ปรับปรุง
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**2.49**	**0.67**	**ปรับปรุง**

บริการ : **โสตทัศนูปกรณ์ห้องประชุม**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 400 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 749 คน
ร้อยละ : 187.3% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 0	0.00%
2.00 - 2.74	= 0	0.00%
2.75 - 3.24	= 0	0.00%
3.25 – 4.00	= 2	0.27%
4.01 – 5.00	= 747	99.73%
รวม	**= 749**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	4.99	0.16	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	5.00	0.08	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.99	0.10	ดีมาก
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	5.00	0.05	ดีมาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	5.00	0.05	ดีมาก
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	4.87	0.46	ดีมาก
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	4.91	0.37	ดีมาก
8	การให้บริการในภาพรวม	4.58	0.70	ดีมาก
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**4.92**	**0.25**	**ดีมาก**

บริการ : **โสตทัศนูปกรณ์ห้องเรียน**
ระหว่าง : ปีการศึกษา 2560
จำนวนเป้าหมาย : 700 คน
จำนวนผู้ที่กรอกแบบประเมิน : 460 คน
ร้อยละ : 65.71% จากจำนวนเป้าหมาย

คะแนนเฉลี่ย : คน		**คิดเป็นร้อยละ**
< 2.00	= 0	0.00%
2.00 - 2.74	= 0	0.00%
2.75 - 3.24	= 0	0.00%
3.25 – 4.00	= 2	0.43%
4.01 – 5.00	= 458	99.57%
รวม	**= 460**	**100%**

ความหมายข้อมูลในการแปลผลจากค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (M)	ความหมาย
4.50 - 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	พอใช้
1.50 – 2.49	ปรับปรุง
1.00 – 1.49	ปรับปรุงเร่งด่วน

ที่	รายการประเมิน	Mean	SD	ความหมาย (M)
1	มีการให้บริการที่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	4.98	0.14	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.98	0.13	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.97	0.20	ดีมาก
4	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ด้วยรอยยิ้ม และไมตรีจิต	4.98	0.08	ดีมาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.99	0.11	ดีมาก
6	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	4.78	0.43	ดีมาก
7	ความเรียบร้อยของงานที่ให้บริการ	4.99	0.09	ดีมาก
8	การให้บริการในภาพรวม	4.98	0.15	ดีมาก
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**4.96**	**0.17**	**ดีมาก**

รวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกโสตทัศนูปกรณ์

ที่	รายการประเมิน	Mean	ความหมาย (M)
1	บริการยืม - คืน	4.88	ดีมาก
2	บริการซ่อมบำรุง	4.95	ดีมาก
3	บริการกิจกรรมกลางแจ้ง	3.07	พอใช้
4	บริการตัดต่อภาพเคลื่อนไหว	4.91	ดีมาก
5	บริการบันทึกภาพเคลื่อนไหว	2.49	ปรับปรุง
6	บริการโสตทัศนูปกรณ์ห้องประชุม	4.92	ดีมาก
7	บริการโสตทัศนูปกรณ์ห้องเรียน	4.96	ดีมาก
สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ		**4.31**	**ดีมาก**

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

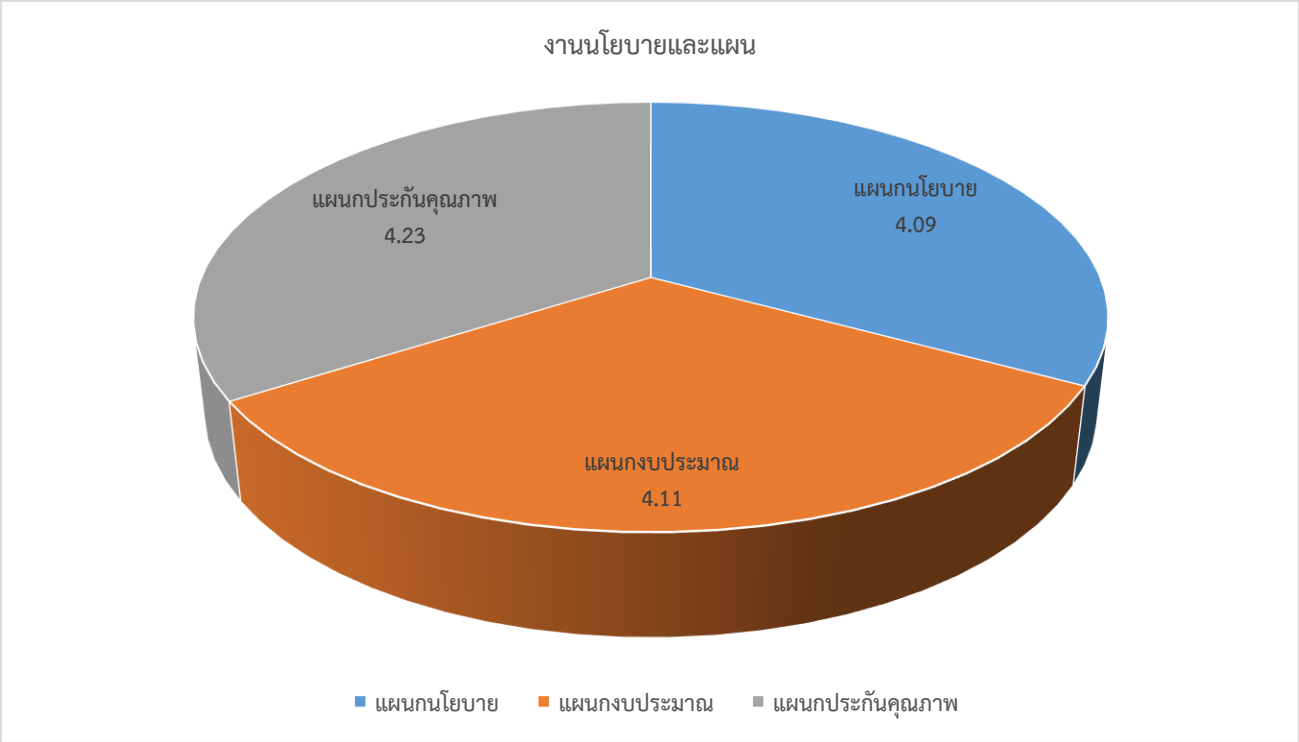
งานนโยบายและแผน

สรุปประเมินความพึงพอใจ
ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานนโยบายและแผน



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

แผนกนโยบาย

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกนโยบาย
งานนโยบายและแผน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	25.00
หญิง	75	75.00
รวม	**100**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 ปี – 30 ปี	20	20.00
31 ปี – 40 ปี	50	50.00
41 ปี – 50 ปี	20	20.00
50 ปีขึ้นไป	10	10.00
รวม	**100**	**100.00**
สถานภาพ		
ข้าราชการ	5	5.00
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	30	30.00
พนักงานราชการ	5	5.00
ลูกจ้างประจำ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	60	60.00
รวม	**100**	**100.00**
ปฏิบัติหน้าที่		
ผู้บริหาร	1	1.00
สายวิชาการ	10	10.00
สายสนับสนุน	89	89.00
รวม	**100**	**100.00**
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ		
น้อยกว่า 1 ปี	10	10.00
1 – 3 ปี	20	20.00
4 – 6 ปี	25	25.00
7 – 9 ปี	25	25.00
มากกว่า 10 ปี	20	20.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05	0.83	พึงพอใจมาก
2. ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ	4.07	0.78	พึงพอใจมาก
3. การประสาน ติดตามข้อมูลจากหน่วยงาน	3.92	0.81	พึงพอใจมาก
4. การให้บริการด้านเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานวิเคราะห์นโยบาย	4.11	0.84	พึงพอใจมาก
5. เนื้อหาที่นำเสนอใน Web Site มีเนื้อหาที่ครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการ	4.15	0.83	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	4.32	0.78	พึงพอใจมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.82	0.80	พึงพอใจมาก
3. การอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.88	0.87	พึงพอใจมาก
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.52	0.82	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.02	0.78	พึงพอใจมาก
ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความสะดวกในการรับบริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.35	0.82	พึงพอใจมาก
2. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.02	0.80	พึงพอใจมาก
3. ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนาหน่วยงาน	4.02	0.83	พึงพอใจมาก
4. โดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.57	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.09**	**0.82**	พึงพอใจมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

แผนกงบประมาณ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกงบประมาณ งานนโยบายและแผน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	25.00
หญิง	75	75.00
รวม	**100**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 ปี – 30 ปี	20	20.00
31 ปี – 40 ปี	50	50.00
41 ปี – 50 ปี	20	20.00
50 ปีขึ้นไป	10	10.00
รวม	**100**	**100.00**
สถานภาพ		
ข้าราชการ	5	5.00
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	30	25.00
พนักงานราชการ	5	5.00
ลูกจ้างประจำ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	60	60.00
รวม	**100**	**100.00**
ปฏิบัติหน้าที่		
ผู้บริหาร	1	1.00
สายวิชาการ	10	10.00
สายสนับสนุน	89	89.00
รวม	**100**	**100.00**
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ		
น้อยกว่า 1 ปี	10	10.00
1 – 3 ปี	20	20.00
4 – 6 ปี	25	25.00
7 – 9 ปี	25	25.00
มากกว่า 10 ปี	20	20.00
รวม	**100**	**100.00**

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.13	0.82	พึงพอใจมาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	0.81	พึงพอใจมาก
3. ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ	4.01	0.81	พึงพอใจมาก
4. การประสาน ติดตามข้อมูลจากหน่วยงาน	4.41	0.77	พึงพอใจมาก
5. เนื้อหาที่นำเสนอใน Web Site มีเนื้อหาที่ครอบคลุม ครบถ้วนตามความต้องการ	4.37	0.81	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	4.11	0.80	พึงพอใจมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.11	0.81	พึงพอใจมาก
3. การอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.12	0.82	พึงพอใจมาก
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.01	0.82	พึงพอใจมาก
5. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.97	0.86	พึงพอใจมาก
ด้านเครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. แบบฟอร์มคำของบประมาณมีความถูกต้องเหมาะสม และง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.04	0.75	พึงพอใจมาก
2. ความสะดวกในการรับบริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.14	0.77	พึงพอใจมาก
3. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.40	0.80	พึงพอใจมาก
4. ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.92	0.78	พึงพอใจมาก
5. โดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.99	0.78	พึงพอใจมาก
รวม	**4.11**	**0.80**	**พึงพอใจมาก**

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

แผนกประกันคุณภาพ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกประกันคุณภาพการศึกษา งานนโยบายและแผน สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้โปรแกรม SPSS และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และอภิปรายผลการประเมินเป็นค่าเฉลี่ย และร้อยละ ซึ่งผลการประเมินจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนกให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	37	74.00
ชาย	13	26.00
รวม	**50**	**100.00**
2. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	4	8.00
พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ	13	26.00
ลูกจ้างประจำ	-	0.00
ลูกจ้างชั่วคราว	33	66.00
นักศึกษา	-	0.00
บุคคลภายนอก	-	0.00
รวม	**50**	**100.00**
3. หน่วยงาน		
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ	42	84.00
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	10.00
คณะศิลปศาสตร์	3	6.00
อื่นๆ	-	0.00
รวม	**50**	**100.00**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.10	0.58	พึงพอใจมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.16	0.51	พึงพอใจมาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.18	0.66	พึงพอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.38	0.56	พึงพอใจมาก
5. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.32	0.62	พึงพอใจมาก
6. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.20	0.60	พึงพอใจมาก
7. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.30	0.64	พึงพอใจมาก
รวม	**4.23**	**0.46**	พึงพอใจมาก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลทางสถิติ

1. คะแนน 0.00 – 1.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนน 1.51 – 2.50 แสดงว่า พึงพอใจน้อย
3. คะแนน 2.51 – 3.50 แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.51 – 4.50 แสดงว่า พึงพอใจมาก
5. คะแนน 4.51 – 5.00 แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

งานพัฒนานักศึกษา

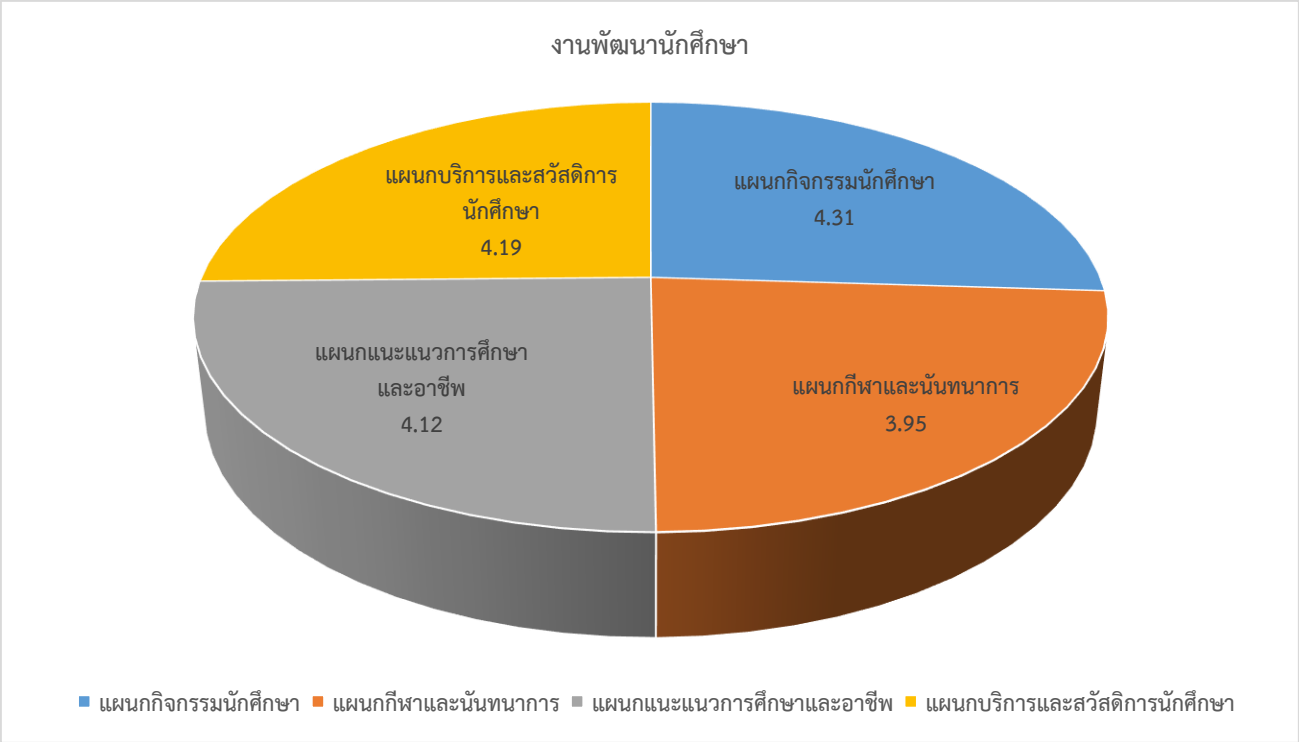
สรุปประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัฒนานักศึกษา



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

แผนกิจกรรมนักศึกษา

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกกิจกรรมนักศึกษา งานพัฒนานักศึกษา สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 450 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. สถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	385	85.55
อาจารย์	30	6.66
เจ้าหน้าที่	35	7.77
รวม	450	100.00

1.2. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	135	30.00
หญิง	315	70.00
รวม	450	100.00

1.3. สังกัด

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจฯ	335	74.44
คณะศิลปะศาสตร์	85	18.88
สำนักงานวิทยาเขตฯ	30	6.66
อื่นๆ	-	-
รวม	450	100.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจกิจกรรมนักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการบริการและดำเนินกิจกรรม					
1.มีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับศิลปวัฒธรรม	3	5	4.15	.628	มาก
2.มีกระบวนการจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	3	5	4.27	.626	ปานกลาง
3.มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	3	5	4.28	.748	ปานกลาง
4.ได้รับความรู้หรือประโยชน์จากการจัดกิจกรรม	3	5	4.35	.510	ปานกลาง
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.พื้นที่ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	3	5	4.35	.525	
6.สื่อที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความทันสมัย	3	5	4.26	.638	ปานกลาง
7.มีการประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมต่างๆล่วงหน้าเสมอ	3	5	4.15	.802	มาก
8.มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดจัดกิจกรรมอย่างชัดเจน	3	5	4.55	.608	มากที่สุด
ด้านอาจารย์ / เจ้าหน้าที่ / วิทยากร					
9.อาจารย์ เจ้าหน้าที่ / วิทยากร บริการด้วยไมตรีจิตร	3	5	4.50	.723	มาก
10.อาจารย์ เจ้าหน้าที่ / วิทยากรให้ความรู้ แนะนำพร้อมทั้งตอบข้อซักถามได้ถูกต้องและเข้าใจ	3	5	4.20	.817	มาก
รวม	-	-	4.31	.397	มาก

ข้อเสนอแนะ

- หลังจากที่มีการจัดกิจกรรมควรมีการสรุป เช่น ลงรูปกิจกรรมประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ให้นักศึกษาและบุคลากรทราบ

แผนกกีฬาและนันทนาการ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกกีฬาและนันทนาการ
งานพัฒนานักศึกษา สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

บริการแผนกกีฬาและนันทนาการ (ห้องฟิตเนส)

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการห้องฟิตเนส ประจำปีการศึกษา 2560 ประเมินจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลสถานภาพทั่วไป

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ร้อยละ
1. อาจารย์/เจ้าหน้าที่	35	23.33
2. นักศึกษา	115	76.66
รวม	**150**	**100.0**

แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมิน มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบและปลายเปิด แบ่งเป็น ๓ ตอน คือ ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องฟิตเนส และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในการให้บริการห้องฟิตเนส ในวิทยาเขตฯ

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เมื่อได้ค่าคะแนนเฉลี่ย นำมาแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
0.00– 1.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการห้องฟิตเนส

ความความพึงพอใจในการให้บริการห้องฟิตเนส	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสะดวกในการใช้บริการห้องฟิตเนส	3.90	.641	มาก
2.ห้องฟิตเนสมีขนาดห้องเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.65	.639	มาก
3.ห้องฟิตเนสมีความปลอดภัยต่อการใช้บริการ	4.15	.759	มาก
4.ห้องฟิตเนสมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการทราบ	4.25	.523	มาก
5.ห้องฟิตเนสมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายให้บริการ	4.20	.550	มาก
6.เครื่องออกกำลังกายมีมาตรฐานและปลอดภัยต่อการใช้บริการ	3.65	.641	มาก
7.เครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.89	.788	มาก
8.ความสะอาดของเครื่องออกกำลังกายต่อการใช้บริการ	4.46	.686	มากที่สุด
9.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการให้บริการ	3.71	.716	มาก
10.เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	3.86	3.85	มาก
11.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้เครื่องออกกำลังกายและการออกกำลังกายที่ถูกต้อง	4.12	4.00	มาก
ผลการประเมินรวม	**3.99**		

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ

1. ให้มีโครงการออกกำลังกาย เช่น น่าจะมีเต้นแอโรบิค โยคะ ฯลฯ ควรมีห้องทดสอบสมรรถภาพ
2. ควรขยายห้องฟิตเนสให้มีขนาดใหญ่กว่านี้
3. อุปกรณ์ชำรุดไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการควรมีการจัดซื้อหรือจัดซ่อมแซม เพิ่มเติม

บริการแผนกกีฬาและนันทนาการ (สนามกีฬา)

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 400 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. สถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	320	80.0
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	50	12.50
ศิษย์เก่า/บุคคลภายนอก	30	7.50
รวม	400	100.00

ผลการประเมินผลด้านสถานภาพ เป็นนักศึกษา จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 เป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 เป็นศิษย์เก่า/บุคคลภายนอก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

1.2. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	140	35.0
หญิง	260	65.0
รวม	400	100.00

ผลการประเมินด้านเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 เพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0

1.3. สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจฯ	265	66.25
คณะศิลปศาสตร์	95	23.75
สำนักงานวิทยาเขตฯ	30	7.5
อื่นๆ	10	2.5
รวม	400	100.00

ผลการประเมินด้านสังกัด เป็นคณะบริหารธุรกิจฯ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 เป็นสาขาศิลปศาสตร์ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 สำนักงานวิทยาเขต ฯ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้สนามกีฬา

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้สนามกีฬา

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1.ความสะดวกในการใช้บริการสนามกีฬา	2	5	3.85	.641	มาก
2.สนามกีฬาที่มีเพียงพอต่อการใช้บริการ	2	5	3.70	.616	มาก
3.สนามกีฬามีความปลอดภัยต่อการใช้บริการ	2	5	3.85	.649	มาก
4.สนามกีฬามีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการทราบ	2	5	4.10	.366	มาก
5.สนามกีฬามีห้องน้ำ เพียงพอต่อการใช้บริการ	2	5	3.75	.410	มาก
6.สนามกีฬามีล็อกเกอร์ เพียงพอต่อการใช้บริการ	2	5	3.98	.510	มาก
7.ความสะดวกในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา	2	5	3.80	.671	มาก
8.อุปกรณ์กีฬามีให้ยืมเพียงพอต่อการใช้บริการ	2	5	4.25	.605	มาก
9.อุปกรณ์กีฬามีมาตรฐานและปลอดภัยต่อการใช้บริการ	2	5	3.75	.639	มาก
10.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการให้บริการ	2	5	3.98	.826	มาก
11.เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	2	5	3.94	.788	มาก
12.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้สนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬา	2	5	3.95	.510	มาก
รวม	3.91				มาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามรายการประเมินเท่ากับ 3.91 ระดับความสำคัญอยู่ในระดับ มาก

3. ข้อเสนอแนะ

1. สถานที่ไม่เพียงพอในการเล่นกีฬา ควรมีการจัดสรรพื้นที่ให้นักศึกษา บุคลากร

2. ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายเพิ่มเติม เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส

ที่	บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
1	บริการห้องฟิตเนส	3.99	มาก
2	บริการสนามกีฬา	3.91	มาก
รวม		**3.95**	**มาก**

แผนกแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกแนะแนวการศึกษาและอาชีพ งานพัฒนานักศึกษา สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในการให้บริการของงานแผนกแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ในวิทยาเขตฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
รวม	**400**	**100.0**
คณะที่กำลังศึกษา		
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	298	74.50
คณะศิลปศาสตร์	102	25.50
รวม	**400**	**100**

กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เมื่อได้ค่าคะแนนเฉลี่ย นำมาแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
0.00– 1.49	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ		
	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1.ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาได้ตรงประเด็น	4.13	.641	มาก
2.ให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น	4.12	.616	มาก
3.ให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับปัญหาด้วยวาจาสุภาพ	4.19	.553	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
4.ให้บริการด้วยความสะดวก และติดต่อได้หลายช่องทาง	4.08	.366	มาก
5.ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าใจ และปฏิบัติได้	4.16	.366	มาก
ด้านผลของการให้บริการ			
6.ให้บริการตรงตามความคาดหวัง	4.10	.510	มาก
7.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์	4.12	.587	มาก
8.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของแผนกงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	4.08	.562	มาก
รวม	**4.12**	**.399**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดห้องการให้คำปรึกษา

แผนกบริการและสวัสดิการ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริการและสวัสดิการ
งานพัฒนานักศึกษา สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

(บริการร้านค้า)

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 600 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. สถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	67	11.16
เจ้าหน้าที่	63	10.50
นักศึกษา	470	78.33
รวม	600	100

1.2. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	245	40.83
หญิง	355	59.16
รวม	600	100.00

1.3. สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจฯ	400	66.67
คณะศิลปะศาสตร์	121	20.16
สำนักงานวิทยาเขตฯ	79	13.17
รวม	600	100.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสวัสดิการนักศึกษา (ร้านค้า)

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ร้านค้า	สุขลักษณะของผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ย	สุขลักษณะของร้านค้า ค่าเฉลี่ย	การบริการของผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ย	ราคาอาหาร ค่าเฉลี่ย	ความสะอาดของภาชนะ ค่าเฉลี่ย
ร้านที่ 1 ผลไม้ขนมหวาน	4.04	4	4	3.9	4.01
ร้านที่ 2 ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง	4.05	4.04	4.02	4.01	4.02
ร้านที่ 3 ข้าวราดแกง	4	4.01	4.05	4.06	4.04
ร้านที่ 4 ก๋วยเตี๋ยวหมู	4.04	4.1	4.05	4.03	4.06
ร้านที่ 5 เครื่องดื่ม	4.01	3.98	4	3.9	4.04
ร้านที่ 6 เบเกอรี่	4.05	4.02	4.01	4.03	4.05
ร้านที่ 7 ก๋วยเตี๋ยวไก่	4	4.1	4	4.04	4.02
ร้านที่ 8 เครื่องดื่ม	3.95	3.9	4.03	3.85	4.01
ร้านที่ 9 ร้านข้าวราดแกง	4.02	4	4.02	4.05	4.04
ร้านที่ 10อาหารตามสั่ง	4.03	4.02	3.96	4.01	4.05
ร้านที่ 11 อาหารตามสั่ง	4.1	4	4.05	4.03	4
ร้านที่ 12 ข้าวราดแกง	4.01	3.99	4.02	3.95	4
รวม	4.03	4.01	4.02	3.99	4.03

สรุป ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสวัสดิการนักศึกษา (ร้านค้า) เท่ากับ **4.01** ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ มาก

3.ข้อเสนอแนะ

- อาหารบางร้านไม่ถูกสุขลักษณะมีแมลงวัน ภาชนะปิดไม่มิดชิด

(บริการพยาบาล)

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 300 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. สถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	200	66.66
อาจารย์	52	17.33
เจ้าหน้าที่	48	16.00
รวม	300	100.0

ผลการประเมินผลด้านสถานภาพ เป็นนักศึกษา จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 เป็นอาจารย์จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 เจ้าหน้าที่จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

1.2. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	76	25.33
หญิง	224	74.66
รวม	300	100.0

ผลการประเมินด้านเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 เพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 74.66

1.3 การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	26	8.66
ระดับปริญญาตรี	247	82.33
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	27	9.0
รวม	300	100.0

ผลการประเมินด้านการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66 ระดับปริญญาตรีจำนวน 247 คนคิดเป็นร้อยละ 82.33 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 9.0

1.4. สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจฯ	237	79.0
คณะศิลปศาสตร์	63	21.0
รวม	300	100.0

ผลการประเมินด้านสังกัด เป็นคณะบริหารธุรกิจฯ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 เป็นสาขาศิลปศาสตร์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

2. ของผู้ใช้บริการและสวัสดิการนักศึกษา (พยาบาล)

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3	5	4.29	.641	มาก
2.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3	5	4.28	.616	มาก
3.ความเป็นระเบียบของสถานที่บริการ	3	5	4.25	.553	มาก
4.ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วย	3	5	4.25	.366	มาก
5.ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำการใช้ยาที่ถูกต้อง	3	5	4.3	.366	มาก
6.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ความเจ็บป่วยผู้รับบริการ	3	5	4.23	.510	มาก
7.การส่งตัวไปโรงพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วย (ตอบเฉพาะท่านที่เคยรับบริการ)	3	5	4.17	.587	มาก
8.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่องาน พยาบาล	3	5	4.43	.605	มาก
รวม	4.28				

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามรายการประเมินเท่ากับ **4.28** ระดับความสำคัญอยู่ในระดับ มาก

3.ข้อเสนอแนะ

- ห้องพยาบาลควรมีการแยกสัดส่วนผู้ป่วยชายหญิงและควรมีการปรับปรุงห้องใหม่ เนื่องจากห้องปัจจุบันหากฝนตกจะมีน้ำซึมเข้ามาในห้อง
- ควรมีพัดลมดูดอากาศและฟอกอากาศเพื่อปรับอากาศในห้องไม่ให้มีกลิ่นอับชื้น ถูกตามสุขลักษณะ

(บริการผ่อนผันการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ : เกณฑ์ทหาร)

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 146 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. สถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา ชาย	146	100
รวม	146	100

1.2. สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจฯ	116	79.45
คณะศิลปะศาสตร์	30	20.55
รวม	146	100.00

ผลการประเมินด้านสังกัด เป็นคณะบริหารธุรกิจฯ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 79.45 เป็นคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ งานผ่อนผันการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประการ (การเกณฑ์ทหาร)

ผลการประเมินความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่	3	5	4.41	.686	มาก
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	3	5	4.46	.598	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3	5	4.33	.696	มาก
4.ข้อมูลที่ได้รับ มีความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3	5	4.44	.598	มาก
ด้านผลของการให้บริการ					
5. ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังหรือตั้งใจไว้	3	5	4.48	.503	มาก
6. แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3	5	4.31	.523	มาก
รวม	4.41				

จากการประเมินผลทั้ง 3 ด้านพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ **4.41**

ข้อเสนอแนะ - มีการติดตามนักศึกษาดี

(บริการนักศึกษาวิชาทหาร : รด.)

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 117 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

1.1. สถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา ชาย	74	63.25
นักศึกษาหญิง	43	36.75
รวม	117	100.0

1.2. สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจฯ	100	85.47
คณะศิลปะศาสตร์	17	14.53
รวม	117	100.0

ผลการประเมินด้านสังกัด เป็นคณะบริหารธุรกิจฯ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 85.47 เป็นคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.53

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ งานผ่อนผันการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประการ (การเกณฑ์ทหาร)

ผลการประเมินความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่	3	5	4	.686	มาก
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	3	5	4.12	.587	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3	5	4.11	.641	มาก
4.ข้อมูลที่ได้รับ มีความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3	5	4.09	.489	มาก
ด้านผลของการให้บริการ					
5. ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังหรือตั้งใจไว้	3	5	4.25	.470	มาก
6. แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3	5	4.04	.510	มาก
รวม	4.10				

จากการประเมินผลทั้ง 3 ด้านพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ **4.10**

ข้อเสนอแนะ
- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานนักศึกษา เช่น จัดสร้างไลน์กลุ่ม
- ควรมีอาจารย์ผู้กำกับที่เป็นผู้หญิงเพื่อมาช่วยดูแลนักศึกษาวิชาทหารผู้หญิง

(บริการกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา : ก.ย.ศ.)

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ดีมาก
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายของข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 500 ชุด เป็นดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	205	41.0
หญิง	295	59.0
รวม	**500**	**100.0**
คณะที่กำลังศึกษา		
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	400	80.0
คณะศิลปศาสตร์	100	20.0
รวม	**500**	**100**

ผลการประเมินด้านเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 เพศหญิง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0

ผลการประเมินด้านสังกัดคณะบริหารธุกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 คณะศิลปศาสตร์จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0

2. **ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสวัสดิการนักศึกษา (ก.ย.ศ)**

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา					
1.มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	3	5	4.15	.641	มาก
2.มีการจัดบริการทางเว็บไซร์แก่นักศึกษา	2	5	4.30	.616	มาก
3.มีการอัพเดทข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาสม่ำเสมอ	2	5	4.25	.553	มาก
ด้านการจัดบริการให้คำแนะนำให้ข้อมูล					
4.ขั้นตอนในการขอกู้เงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	5	4.15	.366	มาก
5.ระยะเวลาในการดำเนินการของ (กยศ.)	1	5	4.15	.366	มาก
6.ระยะเวลาในการรับเงินของ (กยศ.)	1	5	4.10	.510	มาก
7.การติดต่อกับแผนกบริการและสวัสดิการนักศึกษา (กยศ)	1	5	4.05	.587	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)					
8.การแต่งการสุภาพ	2	5	4.55	.605	มาก
9.สามารถให้คำแนะนำเรื่อง (กยศ.) ได้ดี	1	5	4.10	.716	มาก
10.ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	1	5	4.05	.852	มาก
11. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	1	5	4.15	.826	มาก
12. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่องาน (กยศ)	1	5	4.15	.562	มาก
รวม	4.19				

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสวัสดิการนักศึกษา (ก.ย.ศ)โดยรวมเท่ากับ **4.19** อยู่ในระดับ มาก

3.ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้กู้ยืมก่อนและหลังการกู้
- ควรมีการจัดโครงการอบรมให้ความรู้กับผู้นำนักศึกษา กยศ. เพื่อนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับรุ่นน้องในสาขาที่กู้ยืม

คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจแผนกบริการและสวัสดิการ : 4.19

ที่	บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1	ร้านค้า	4.01	มาก
2	พยาบาล	4.28	มาก
3	ผ่อนผันการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ : เกณฑ์ทหาร	4.41	มาก
4	นักศึกษาวิชาทหาร : รด.	4.10	มาก
5	กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา : ก.ย.ศ.	4.19	มาก
รวม		**4.19**	**มาก**

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

งานกิจการพิเศษ

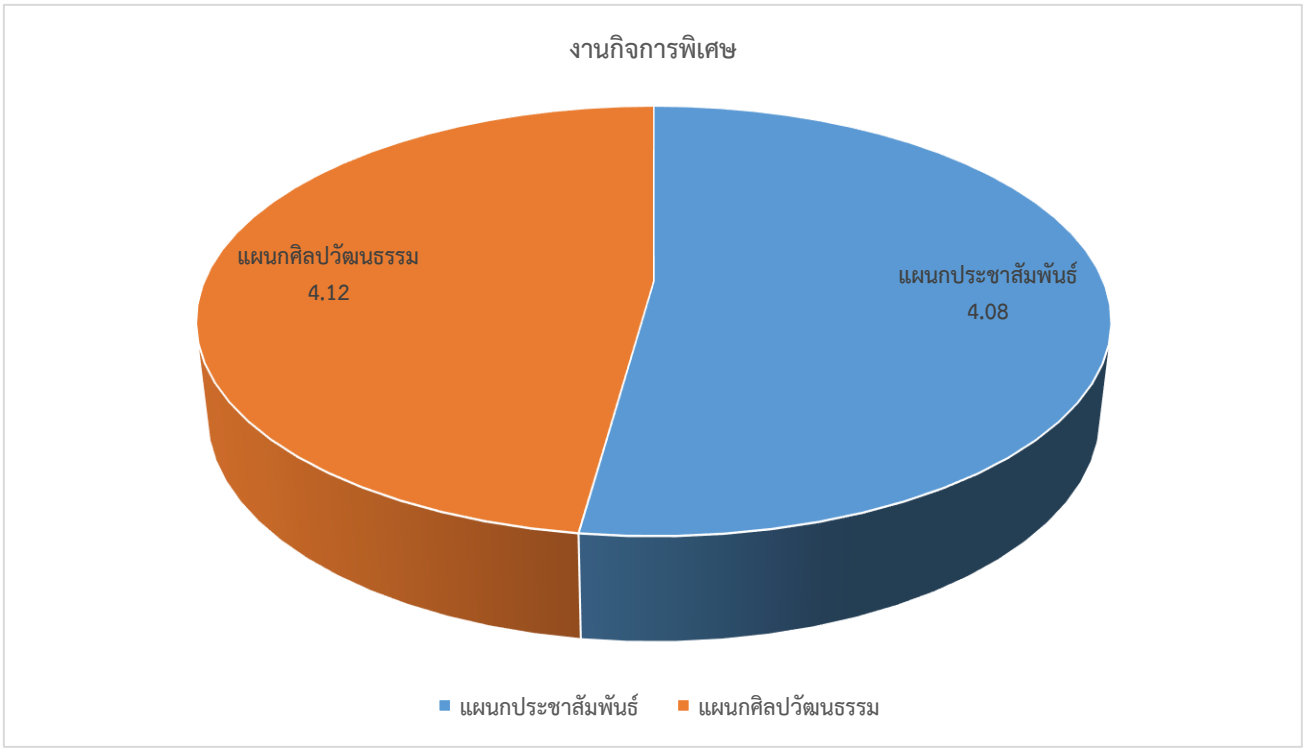
สรุปประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK : CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS

ผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานกิจการพิเศษ



คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

แผนกประชาสัมพันธ์

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกประชาสัมพันธ์ งานกิจการพิเศษ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมายดังนี้

5	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ดีมาก
4	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	มาก
3	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อย
1	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ผลการประเมิน (ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 200 ชุด เป็นดังนี้)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	81	40.5
หญิง	118	59
รวม	**200**	**100**

ผลการประเมินด้านเพศ ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59

1.2 สังกัด

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	141	70.5
คณะศิลปศาสตร์	73	29
รวม	**200**	**100**

ผลการประเมินด้านคณะ/หน่วยงาน ผู้ใช้บริการสังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และผู้ใช้บริการสังกัดคณะศิลปศาสตร์จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29

1.3 สถานะ

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	179	89.5
นักศึกษาภาคสมทบ	21	10.5
รวม	**200**	**100**

ผลการประเมินด้านสถานะ ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาภาคสมทบ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

1.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์ของสำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ	86	43
Facebook	133	66.5
บอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆ	95	47.5
ป้ายไฟวิ่ง	15	7.5
เสียงตามสาย	71	35.5
รวม	**200**	**100**

2. สรุปการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทางสถิติ แผนกประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการประเมิน
เว็บไซต์			
1.เนื้อหาของข่าวสาร ภาษาที่ใช้สามารถรับรู้ เข้าใจง่าย และชัดเจน	3.97	0.49	ดี
2.ขนาดตัวอักษร ภาพประกอบ สีสัน มีความเหมาะสม น่าสนใจ	3.94	0.50	ดี
3.สามารถค้นข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	3.97	0.48	ดี
4.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์มีความทันสมัยหรือทันต่อเวลา	3.94	0.50	ดี
Facebook			
1.เนื้อหาของข่าวสาร ภาษาที่ใช้สามารถรับรู้ เข้าใจง่าย และชัดเจน	3.98	0.48	ดี
2.ขนาดตัวอักษร ภาพประกอบ สีสัน มีความเหมาะสม น่าสนใจ	3.96	0.39	ดี
3.สามารถค้นข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	3.97	0.39	ดี
4.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์มีความทันสมัยหรือทันต่อเวลา	3.96	0.42	ดี
บอร์ดประชาสัมพันธ์ / โปสเตอร์			
1.รูปแบบมีความสวยงาม สะดุดตา ดึงดูดความสนใจ	4.23	0.96	ดี
2.ขนาดตัวอักษร ภาพประกอบ สีสัน มีความเหมาะสมกับขนาดของสื่อ	4.17	0.97	ดี
3.เนื้อหาของข่าวสามารถรับรู้เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	4.18	0.97	ดี
ป้ายไฟวิ่ง			
1.เนื้อหาข่าวสารในการนำเสนอทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา	3.99	0.99	ดี
2.เนื้อหาในการนำเสนอสามารถรับรู้ เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	4.04	0.99	ดี
เสียงตามสาย			
1.ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ถูกต้อง	4.33	0.93	ดี
2.เนื้อหาข่าวสารในการนำเสนอสามารถรับรู้ เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน	4.32	0.93	ดี
3.น้ำเสียงมีความเหมาะสม ดึงดูด น่าสนใจ	4.54	0.79	ดีมาก
4.สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง	3.96	0.40	ดี
5.ความชัดเจนของระบบการกระจายเสียง (เสียงของลำโพงชัดเจน)	4.03	0.37	ดี
รวมทั้งหมด	**4.08**	**0.26**	**ดี**

สรุป ผลประเมินความพึงพอใจแผนกประชาสัมพันธ์เท่ากับ **4.08** อยู่ในระดับดี

แผนกศิลปวัฒนธรรม

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกศิลปวัฒนธรรม งานกิจการพิเศษ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ดีมาก
4	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	มาก
3	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อย
1	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ผลการประเมิน (ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 200 ชุด เป็นดังนี้)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	81	43.7
หญิง	118	56.29
รวม	**200**	**100**

ผลการประเมินด้านเพศ ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 และผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง 118 คน คิดเป็นร้อยละ 56.29

1.2 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	4	2
พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ	11	5.5
ลูกจ้างประจำ	2	1
ลูกจ้างชั่วคราว	14	7
นักศึกษา	169	84.5
รวม	**200**	**100**

ผลการประเมินด้านตำแหน่ง ผู้ใช้บริการเป็นข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ผู้ใช้บริการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ผู้ใช้บริการเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ผู้ใช้บริการเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวน14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษา จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5

1.3 คณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	111	55.5
คณะศิลปศาสตร์	73	36.5
สำนักงานวิทยาเขตฯ	16	8
รวม	**200**	**100**

ผลการประเมินด้านคณะ/หน่วยงาน ผู้ใช้บริการคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ผู้ใช้บริการสังกัดคณะศิลปศาสตร์จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และผู้ใช้บริการสังกัดสำนักงานวิทยาเขตฯ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8

2. สรุปการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทางสถิติ แผนกศิลปวัฒนธรรม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการประเมิน
1. การชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	4.15	0.37	ดี
2. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	0.36	ดี
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.15	0.38	ดี
4. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับในการติดต่อขอใช้บริการ	4.15	0.37	ดี
5. บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.14	0.37	ดี
6. ความเหมาะสมในการแต่งกาย/บุคลิก/ ท่าทางการให้บริการ	4.07	0.32	ดี
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.07	0.32	ดี
8. ภาพรวมของแผนกศิลปวัฒนธรรม ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.09	0.30	ดี
รวมทั้งหมด	**4.12**	**0.00**	**ดี**

สรุป ผลประเมินความพึงพอใจแผนกศิลปวัฒนธรรมเท่ากับ **4.12** อยู่ในระดับดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN – OK: CHAKRABONGSE BHUVANARTH CAMPUS