



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โทร. ๐ ๒๖๙๒ ๒๓๖๐

ที่ อว ๐๖๕๑.๑๑๓/๐๓๙๑ วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งข้อมูลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ตามหนังสือที่ อว ๐๖๕๑.๑๐๐/๑๖๖ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๓ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยฯ ตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ ๑.๔.๔ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ นั้น

ในการนี้สำนักงานวิทยาเขตฯ จึงขอส่งข้อมูลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ (รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒) ของสำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ตามเอกสารแนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางลำพึง สีทองคำ)

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารด

คำนำ

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

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์อนุารถ	1
สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	2
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริหารงานทั่วไป	8
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริหารงานบุคคล	12
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานคลัง	16
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานนโยบายและแผน	20
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	24
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	28
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานพัฒนานักศึกษา	32
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกิจการพิเศษ	37

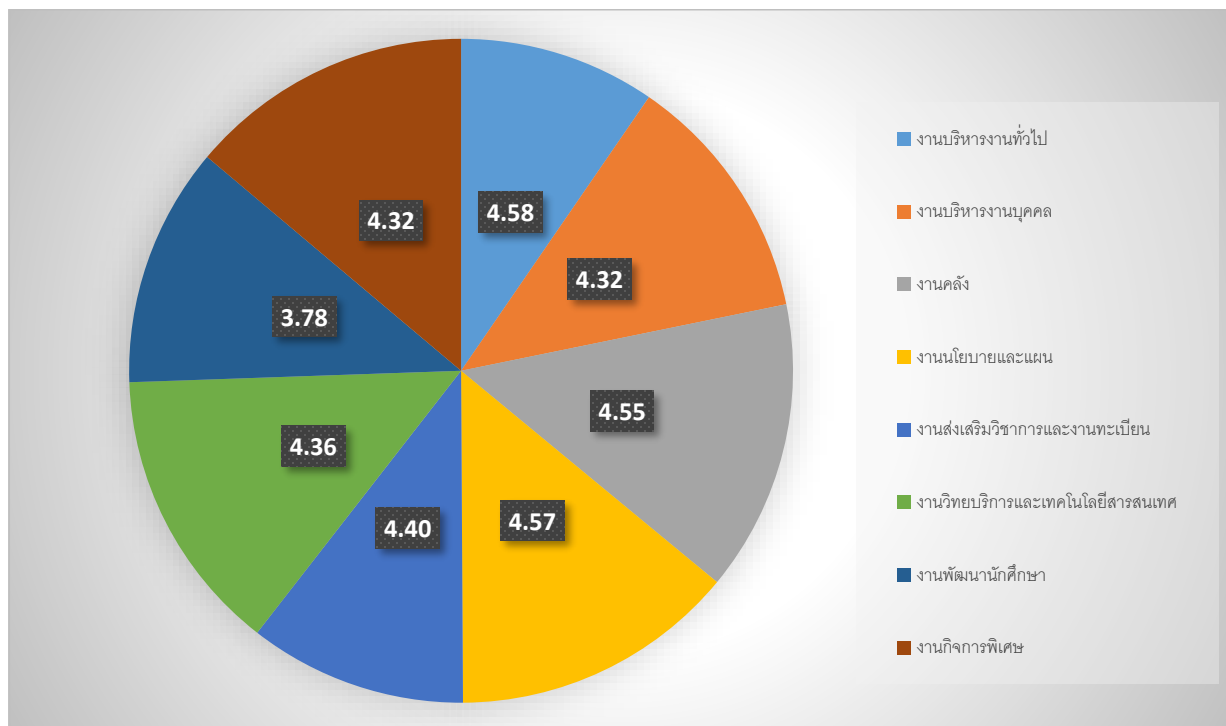


รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2562
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ที่	หน่วยงาน	คะแนนความพึงพอใจ
1	งานบริหารงานทั่วไป	4.58
2	งานบริหารงานบุคคล	4.32
3	งานคลัง	4.55
4	งานนโยบายและแผน	4.57
5	งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.49
6	งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.36
7	งานพัฒนานักศึกษา	3.78
8	งานกิจการพิเศษ	4.32
รวมคะแนนความพึงพอใจของสำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ		4.37
คิดเป็นร้อยละ		87.40



สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

หน่วยงาน	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
งานบริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการอย่างมีเมตตาริจิต - ให้บริการดี อยากรู้ทำอะไรจัดให้ครบ - บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรดูแลอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพให้พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา
งานบริหารงานบุคคล	-ไม่มี-	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรโดยเฉพาะขาดความเป็นผู้นำ ขอบหนึ่ปัญหา บกพร่องในการทำงานหลายเรื่องทำงานล่าช้าจนทำให้บุคลากรบางท่านเสียผลประโยชน์ขาดความชัดเจนในเรื่องการพัฒนาศัภยภาพบุคลากร - การบริการล่าช้า สอบถามอะไรก็ไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน สวัสดิการบุคลากรไม่มีให้เหมาะสมตัวบุคลากรที่ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้องาน - การติดต่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ล่าช้า เงียบหายพอมีการทวงถามก็บ่ายเบียง ต่อหน้าพูดอีกอย่าง ลับหลังอีกอย่าง - ทำงานผิดพลาดล่าช้า แม้จะมีการร้องเรียนเรื่องการทำงานของบุคลากร แต่ยังไม่เห็นบทลงโทษของการทำงานผิดพลาดล่าช้าที่ชัดเจนและเป็นธรรม

สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

หน่วยงาน	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
งานคลัง	<ul style="list-style-type: none"> - ดีครับ - ค่าปรึกษา - พุดจาดีมากเลยค่ะ - ยิ้มแย้ม - ให้ความร่วมมือในการบริการที่ดี - การบริการดีเยี่ยม - ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างดีเยี่ยม - เหนียวหนึบ - พุดเพราะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าปรึกษา - ดีมากค่ะ - พุดจาไพเราะ - ควรปรับปรุงการตอบและถามคำถาม - อยากให้มีคำแนะนำเพิ่มเติม - บุคลากรค่อนข้างน้อย อาจไม่เพียงพอต่อการทำงานในกรณีที่มีนักศึกษาเข้ามาติดต่อจำนวนมาก - ช้ามากเรื่องการเบิกจ่าย
งานนโยบายและแผน	<ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็ว ทันต่อเวลา - ตอบคำถามได้ทุกเรื่อง - ให้คำปรึกษาดีมาก ๆ - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันครบรวดเร็ว - ให้คำปรึกษาดีไม่ว่าเวลาไหน - ใส่ใจและอำนวยความสะดวกอย่างดีทุกครั้งที่ได้รับบริการ 	<p style="text-align: center;">- ไม่มี -</p>

สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

หน่วยงาน	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> - พุดจาสุภาพ - ให้บริการดีและเร็ว - ด้านการบริการ - ยิ้มแย้ม สุภาพ - พุดจาดี บริการเยี่ยม - ทำงานเร็ว - ให้บริการดีและเร็ว - ด้านการดูแล - ดีมากค่ะ - เป็นกันเอง ให้ข้อมูลดี - ความใส่ใจ - พุดคุยเป็นกันเอง - ด้านการบริการ - ดี - มีน้ำใจ สุภาพ พุดเพราะดีมากค่ะ 	- ไม่มี -
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความใส่ใจ รวดเร็ว 	- ไม่มี -

สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

หน่วยงาน	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
งานพัฒนานักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรเต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือตามความต้องการได้เป็นอย่างดี - พูดดีตรงคำถามให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ใหม่ดูแลให้บริการดี - บุคลากรอธยาศัยดี - บริการดี เป็นกันเอง - อ.ใส่แว่น แนะนำดี - เจ้าหน้าที่บริการ อธยาศัยดี - อ.แนะแนว ให้คำแนะนำดี - อ.แนะแนวใจดี - ให้บริการที่ดี ตอบข้อสงสัยได้ดี - ผู้ให้บริการเป็นกันเอง น่ารัก - ให้บริการรวดเร็ว พุดจาดี - บริการในระดับดี - แนะนำปรึกษาได้ดี - ได้รับข่าวสารครบถ้วนชัดเจน - เจ้าหน้าที่ดูแลดี ใส่ใจ - อาหารขายราคาถูก - บุคลากรห้องพยาบาลบริการเป็นกันเองอธยาศัยดี ยิ้มแย้ม - เจ้าหน้าที่ห้องพยาบาลแนะนำดี 	<ul style="list-style-type: none"> - วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ มีแต่กำลังคนอุปกรณ์แทบไม่มี - อุปกรณ์กีฬา บริการด้านสุขภาพให้มากขึ้น - อุปกรณ์ในการให้บริการมีน้อย แล้วยังชำรุด ควรปรับปรุง - มีสถานที่แล้วแต่ไม่มีอุปกรณ์เช่นพิตเนสอยากให้ทางมหาลัยจัดซื้อมาเพิ่มเติม - อยากมีอุปกรณ์ฟิตเนส เพิ่มขึ้นมากกว่านี้อยากให้ทางแผนกมีการจัดทำป้ายระเบียบการยืมการใช้อุปกรณ์ สถานที่แจ้งให้กับผู้มาใช้ให้ทราบและประกาศให้ชัดเจน - ไม่มีอุปกรณ์กีฬา - ขอใช้สนามยามาก อุปกรณ์กีฬาไม่ค่อยมี ที่มีก็ไม่ยอมให้ใช้ - ห้องให้บริการที่บึงเกินไป - ห้องแนะแนวเล็ก ดูไม่น่าเชื่อถือ - ควรมีหน้าากอนามัย และเจลล้างมือบริการอย่างเพียงพอ เพราะช่วงนี้เป็นช่วงการระบาดของ covid-19 - ควรมีหน้าากอนามัยและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการมากกว่านี้ ไปขอหลายครั้งไม่มีให้เบิก

สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

หน่วยงาน	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
งานพัฒนานักศึกษา (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยควรมีการทำประกันอุบัติเหตุหรือประกันสุขภาพให้บุคลากรด้วยอาจจะเป็นสวัสดิการ - โรงอาหารไม่อร่อย - ยาไม่ค่อยมีหน้าากอนามัยไม่มี ไม่มีตรวจร่างกายอย่างอื่น นอกจากความดัน - หน้าากอนามัยไม่มี ช่วงโควิด-19 เจลล้างมือก็ไม่มียาน้อย - อยากให้มีการปรับปรุงโรงอาหารให้ทันสมัยกว่าอดีตที่ไว้ก็ดูไม่ได้ หลอดไฟโรงอาหารก็มีตonton ข้าวถ้าเป็นไปได้จะจุดเทียนไขแล้วดับ แมวกี่เยอะจริง ๆ เหมือนกับสวนสัตว์เลยจ่ายค่าเทอมมานะคะ - ไม่อยากให้เลือกปฏิบัติโดยเฉพาะนักศึกษาที่อยู่กับเจ้าหน้าที่มีกองทุนฯ ได้สิทธิมากกว่านักศึกษาคนอื่น - ควรมียาและเวชภัณฑ์ที่ให้บริการเพียงพอ เพราะขณะนี้เกิดโรคระบาดที่รุนแรง แต่ห้องพยาบาลไม่มีของให้เบิก - บริการที่ครบถ้วนรวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ซับซ้อนในบางกรณี

สรุปจุดเด่นของการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

หน่วยงาน	จุดเด่นของการให้บริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
งานกิจการพิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> - กระจายข่าวสารได้ทั่วถึง - ให้ข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่ายและทั่วถึง - ให้บริการดีมาก ๆ - ใส่ใจดีมากให้บริการดีมาก - ได้ทันเวลา - เป็นกันเอง - บุคลากรน้ำเสียงดังชัดเจนเวลาพูดจะตะคอกแอะอะไวยวาย - ให้บริการดี ตอบคำถามข้อสงสัยได้ชัดเจน - ให้การบริการได้ดี สื่อประชาสัมพันธ์เหมาะสม - ให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย ในเพจมหาวิทยาลัยได้ดีและต่อเนื่อง - ใส่ใจและให้บริการนักศึกษาได้ดี - จนท.ประชาสัมพันธ์พูดคุยดี 	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยมีสาขาประชาสัมพันธ์สาขามัลติมีเดียแต่วิทยาเขตมีบุคลากรที่ทำงานได้แค่นี้ประชาสัมพันธ์หากจะรู้ข่าวสารก็มีแค่ประกาศเสียงตามสาย - ประชาสัมพันธ์ไม่มีข้อมูลองค์กรของตัวเองมากพอ ถามอะไรก็ตอบไม่ได้ ต้องใช้เวลารอ - ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ - เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในองค์กรของตัวเองมากกว่านี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562
งานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 74.42 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	25.58
หญิง	32	74.42
รวม	43	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 41.86 รองลงมาอายุ 26-35 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	1	2.33
26-35 ปี	17	39.53
36-45 ปี	18	41.86
46-55 ปี	3	6.98
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4	9.30
รวม	43	100.00

3 วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาโท มี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมา อยู่ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	13.95
ปริญญาตรี	13	30.23
ปริญญาโท	19	44.19
ปริญญาเอก	5	11.63
รวม	43	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 53.49 รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	4.65
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	12	27.91
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	23	53.49
นักศึกษา	3	6.98
บุคคลภายนอก โปรดระบุ.....	3	6.98
รวม	43	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อรื้อร้อน เต็มใจให้บริการ	3	5	4.58	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3	5	4.60	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4	5	4.59	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	3	5	4.46	ดีมาก
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4	5	4.60	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4	5	4.62	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4	5	4.65	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3	5	4.54	ดีมาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	3	5	4.52	ดีมาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	3	5	4.58	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	3	5	4.57	ดีมาก
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	3	5	4.63	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3	5	4.52	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3	5	4.61	ดีมาก

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4	5	4.56	ดีมาก

สรุป คิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.58 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนกประชุมและพิธีการ

- เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการอย่างมีเมตริจิต
- ให้บริการดี อยากรู้ทำอะไรจัดให้ครบ
- บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

แผนกอาคารสถานที่

- เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แผนกประชุมและพิธีการ

- ควบคุมดูแลอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพให้พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562

งานบริหารงานบุคคล

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	29.23
หญิง	92	70.77
รวม	130	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 รองลงมาอายุ 36-45 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	2	1.54
26-35 ปี	45	34.62
36-45 ปี	34	26.15
46-55 ปี	16	12.31
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	33	25.38
รวม	130	100.00

3. วุฒิกการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 รองลงมา อยู่ระดับปริญญาโท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.31 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	5.38
ปริญญาตรี	74	56.92
ปริญญาโท	42	32.31
ปริญญาเอก	7	5.38
รวม	130	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	5.38
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	29	22.31
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	82	63.08
บุคคลภายนอก โปรตรระบุ.....	12	9.23
รวม	130	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อร้อนเต็มใจให้บริการ	1	5	4.37	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1	5	4.35	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	5	4.37	ดี
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	1	5	4.38	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	5	4.38	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	1	5	4.38	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	1	5	4.37	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	1	5	4.41	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	1	5	4.37	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	1	5	4.33	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	1	5	4.36	ดี
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	1	5	4.37	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	1	5	4.08	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	1	5	4.01	ดี

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	1	5	4.29	ดี

สรุป คิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

-

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แผนกบริหารงานบุคคล

- บุคลากรโดยเฉพาะขาดความเป็นผู้นำ ชอบหนีปัญหา บกพร่องในการทำงานหลายเรื่องทำงานล่าช้าจนทำให้บุคลากรบางท่านเสียผลประโยชน์ขาดความชัดเจนในเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
- การบริการล่าช้า สอบถามอะไรก็ได้คำตอบที่ชัดเจน สวัสดิการบุคลากรไม่มีให้เหมาะสม ตัวบุคลากรที่ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้องาน

แผนกทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ

- การติดต่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ล่าช้า เจ็บหาย พอมีการทวงถามก็บ่ายเบี่ยง ต่อหน้าพูดอีกอย่าง ลับหลังอีกอย่าง
- ทำงานผิดพลาดล่าช้า แม้จะมีการร้องเรียนเรื่องการทำงานของบุคลากร แต่ยังไม่เห็นบทลงโทษของการทำงานผิดพลาดล่าช้าที่ชัดเจนและเป็นธรรม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562

งานคลัง

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.22 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	41.22
หญิง	77	58.78
รวม	131	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.17 รองลงมาอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	30	22.90
26-35 ปี	50	38.17
36-45 ปี	28	21.37
46-55 ปี	22	16.79
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	1	0.76
รวม	131	100.00

3 วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 55.73 รองลงมา อยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	22.14
ปริญญาตรี	73	55.73
ปริญญาโท	27	20.61
ปริญญาเอก	2	1.53
รวม	131	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอก มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.48 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	0.76
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	8	6.11
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	36	27.48
นักศึกษา	24	18.32
ศิษย์เก่า	7	5.34
บุคคลภายนอก โปรตรระบุ.....	55	41.98
รวม	131	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อร้อนเต็มใจให้บริการ	3	5	4.66	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3	5	4.55	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3	5	4.59	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	1	5	4.51	ดีมาก
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	5	4.55	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	1	5	4.51	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	1	5	4.52	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3	5	4.48	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	3	5	4.47	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	2	5	4.42	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	3	5	4.61	ดีมาก
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	3	5	4.64	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	1	5	4.52	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	1	5	4.52	ดีมาก

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	3	5	4.64	ดีมาก

สรุป คิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนการเงิน

- ดีครับ
- ค่าปรึกษา
- พุดจาดีมากเลยคะ
- ยิ้มแย้ม
- ให้ความร่วมมือในการบริการที่ดี
- การบริการดีเยี่ยม
- ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างดีเยี่ยม
- เหนียวหนึบ

แผนบัญชี

- พุดเพราะ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แผนการเงิน

- ค่าปรึกษา
- ดีมากคะ
- พุดจาไพเราะ
- ควรปรับปรุงการตอบและถามคำถาม
- อยากให้มีคำแนะนำเพิ่มเติม
- บุคลากรค่อนข้างน้อย อาจไม่เพียงพอต่อการทำงานในกรณีที่มีนักศึกษาเข้ามาติดต่อจำนวนมาก
- ช้ามากเรื่องการเบิกจ่าย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562

งานนโยบายและแผน

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	34.29
หญิง	23	65.71
รวม	35	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มียุ 26-35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาอายุ 36-45 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	2	5.71
26-35 ปี	15	42.86
36-45 ปี	13	37.14
46-55 ปี	5	14.29
รวม	35	100.00

3. วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 รองลงมา อยู่ระดับปริญญาโท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	26	74.29
ปริญญาโท	9	25.71
รวม	35	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	3	8.57
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	30	85.71
ศิษย์เก่า	2	5.71
รวม	35	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อร้อนเต็มใจให้บริการ	4	5	4.60	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4	5	4.63	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4	5	4.62	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	3	5	4.47	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4	5	4.54	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4	5	4.58	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4	5	4.54	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3	5	4.50	ดีมาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4	5	4.58	ดีมาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	4	5	4.61	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4	5	4.62	ดีมาก
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4	5	4.60	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	4	5	4.53	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	4	5	4.58	ดีมาก

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4	5	4.59	ดีมาก

สรุป คิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนกประกันคุณภาพ

- รวดเร็ว ทันต่อเวลา
- ตอบคำถามได้ทุกเรื่อง
- ให้คำปรึกษาดีมาก ๆ
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันครบรวดเร็ว
- ให้คำปรึกษาดีไม่ว่าเวลาไหน
- ใส่ใจและอำนวยความสะดวกอย่างดีทุกครั้งที่ได้รับการบริการ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562
งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	23.53
หญิง	39	76.47
รวม	51	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมา อายุ 36-45 ปีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.45 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	24	47.06
26-35 ปี	4	7.84
36-45 ปี	14	27.45
46-55 ปี	7	13.73
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	2	3.92
รวม	51	100.00

3. วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมีจำนวนเท่ากัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	39.22
ปริญญาตรี	20	39.22
ปริญญาโท	11	21.57
รวม	51	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมา เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	7	13.73
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	17	33.33
นักศึกษา	22	43.14
ศิษย์เก่า	3	5.88
บุคคลภายนอก โปรดระบุ.....	2	3.92
รวม	51	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4	5	4.63	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3	5	4.61	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3	5	4.60	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	3	5	4.47	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	3	5	4.43	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	3	5	4.52	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	3	5	4.58	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3	5	4.31	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4	5	4.41	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	3	5	4.38	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	4	5	4.63	ดีมาก
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	3	5	4.51	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3	5	4.37	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	3	5	4.38	ดี

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	3	5	4.58	

สรุป ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา

- พุดจาสุภาพ
- ให้บริการดีและเร็ว
- ด้านการบริการ
- ยิ้มแย้ม สุภาพ
- พุดจาดี บริการเยี่ยม

แผนกประมวลผลและระเบียบนักศึกษา

- ทำงานเร็ว
- ให้บริการดีและเร็ว
- ด้านการดูแล
- ดีมากค่ะ
- เป็นกันเอง ให้ข้อมูลดี
- ความใส่ใจ
- พุดคุยเป็นกันเอง
- ด้านการบริการ
- ดี
- มีน้ำใจ สุภาพ พุดเพราะดีมากค่ะ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา

-

แผนกประมวลผลและระเบียบนักศึกษา

-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 74.42 รองลงมาเป็นผู้ชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	25.58
หญิง	32	74.42
รวม	43	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 69.77 รองลงมา อายุ 36-45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	30	69.77
26-35 ปี	3	6.98
36-45 ปี	8	18.60
46-55 ปี	1	2.33
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	1	2.33
รวม	43	100.00

3. วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จระดับปริญญาตรีมี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมา จระดับปริญญาโท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	35	81.40
ปริญญาโท	8	18.60
รวม	43	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 72.09 รองลงมา เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	1	2.33
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	9	20.93
นักศึกษา	31	72.09
ศิษย์เก่า	2	4.65
รวม	43	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจ่ื่อร้อร้นเต็มใจให้บริการ	2	5	4.42	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	2	5	4.29	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	2	5	4.46	ดี
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	2	5	4.37	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	2	5	4.43	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	2	5	4.48	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	2	5	4.46	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	1	5	4.23	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	1	5	4.16	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	2	5	4.33	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	2	5	4.40	ดี
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	2	5	4.45	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	2	5	4.17	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	2	5	4.23	ดี

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	2	5	4.44	ดี

สรุป คิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนกห้องสมุด

- ให้ความใส่ใจ รวดเร็ว

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562
งานพัฒนานักศึกษา
สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาเป็นผู้ชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	44	52.38
หญิง	40	47.62
รวม	84	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 59.52 รองลงมา อายุ 26-35 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	50	59.52
26-35 ปี	19	22.62
36-45 ปี	11	13.10
46-55 ปี	4	4.76
รวม	84	100.00

3. วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมา อยู่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	16.67
ปริญญาตรี	58	69.05
ปริญญาโท	10	11.90
ปริญญาเอก	2	2.38
รวม	84	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมา เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	3.57
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	2	2.38
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	19	22.62
นักศึกษา	52	61.90
ศิษย์เก่า	6	7.14
บุคคลภายนอก โปรตรระบุ.....	2	2.38
รวม	84	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1	5	4.18	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1	5	3.97	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	5	3.93	ดี
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	1	5	3.92	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	5	3.93	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	1	5	3.86	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	1	5	3.79	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	1	5	3.28	ปานกลาง
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	1	5	3.50	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	1	5	3.58	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	1	5	3.86	ดี
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	1	5	4.01	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	1	5	3.59	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	1	5	3.58	ดี

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	1	5	3.75	ดี

สรุป คิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนกกิจกรรมนักศึกษา

- บุคลากรเต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือตามความต้องการได้เป็นอย่างดี

แผนกกีฬาและนันทนาการ (ฟิตเนส , สนามกีฬา)

- พุดดีตรงคำถามให้บริการดี
- เจ้าหน้าที่ใหม่ดูแลให้บริการดี
- บุคลากรอธยาศัยดี
- บริการดี เป็นกันเอง
- อ. ใสแวน แนะนำดี

แผนกแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

- เจ้าหน้าที่บริการ อธยาศัยดี
- อ. แนะนำ ให้คำแนะนำดี
- อ. แนะนำใจดี

แผนกบริการและสวัสดิการนักศึกษา (เกณฑ์ทหาร , รด. , กยศ. , ห้องพยาบาล , ร้านค้า)

- ให้บริการที่ดี ตอบข้อสงสัยได้ดี
- ผู้ให้บริการเป็นกันเอง น่ารัก
- ให้บริการรวดเร็ว พุดจาดี
- บริการในระดับดี
- แนะนำปรึกษาได้ดี
- ได้รับข่าวสารครบถ้วนชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ดูแลดี ใสใจ
- อาหารขายราคาถูก
- บุคลากรห้องพยาบาลบริการเป็นกันเองอธยาศัยดี ยิ้มแย้ม
- แอร์เย็น
- ทั่วไป
- เจ้าหน้าที่ห้องพยาบาลแนะนำดี

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แผนกกิจกรรมนักศึกษา

- วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ มีแต่กำลังคนอุปกรณ์แทบไม่มี

แผนกกีฬาและนันทนาการ (ฟิตเนส , สนามกีฬา)

- อุปกรณ์กีฬา บริการด้านสุขภาพให้มากขึ้น
- อุปกรณ์ในการให้บริการมีน้อยแถมยังชำรุด ควรปรับปรุง
- มีสถานที่แล้วแต่ไม่มีอุปกรณ์เช่นฟิตเนสอยากให้ทางมหาลัยจัดซื้อมาเพิ่มเติม
- อยากมีอุปกรณ์ฟิตเนส เพิ่มขึ้นมากกว่านี้อยากให้ทางแผนกมีการจัดทำป้ายระเบียบการยืมการใช้อุปกรณ์สถานที่แจ้งให้กับผู้มาใช้ให้ทราบและประกาศให้ชัดเจน
- ไม่มีอุปกรณ์กีฬา
- ขอใช้สนามยามาก อุปกรณ์กีฬาก็ไม่ค่อยมี ที่มีก็ไม่ยอมให้ใช้

แผนกแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

- ห้องให้บริการทึบเกินไป
- ห้องแนะแนวเล็ก ดูไม่น่าเชื่อถือ

แผนกบริการและสวัสดิการนักศึกษา (เกณฑ์ทหาร , รต. , กยศ. , ห้องพยาบาล , ร้านค้า)

- ควรมีหน้าากอนามัย และเจลล้างมือบริการอย่างเพียงพอ เพราะช่วงนี้เป็นช่วงการระบาดของ covid-19
- ควรมีหน้าากอนามัยและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการมากกว่านี้ ไปขอหลายครั้งไม่มีให้เบิก
- บริการที่ครบถ้วนรวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ซับซ้อนในบางกรณี
- ควรมียาและเวชภัณฑ์ที่ให้บริการเพียงพอ เพราะขณะนี้เกิดโรคระบาดที่รุนแรง แต่ห้องพยาบาลไม่มีของให้เบิก
- ไม่อยากให้เลือกปฏิบัติโดยเฉพาะนักศึกษาที่อยู่กับเจ้าหน้าที่มีกองทุนฯ ได้สิทธิมากกว่านักศึกษาคนอื่น
- หน้าากอนามัยไม่มี ช่วงโควิด-19 เจลล้างมือก็ไม่มียาน้อย
- อยากให้มีการปรับปรุงโรงอาหารให้ทันสมัยกว่าอดีตที่วิรุ้ดูไม่ได้ หลอดไฟโรงอาหารก็มีติดตอนทานข้าวถ้าเป็นไปได้จะจุดเทียนไขแล้วดับ แมวกก็เยอะจริง ๆ เหมือนกับสวนสัตว์เลยจ่ายค่าเทอมมานะคะ
- มหาวิทยาลัยควรมีการทำประกันอุบัติเหตุหรือประกันสุขภาพให้บุคลากรด้วยอาจจะเป็นสวัสดิการ
- โรงอาหารไม่อร่อย
- ยาไม่ค่อยมีหน้าากอนามัยไม่มีไม่มีตรวจร่างกายอย่างอื่นนอกจากความดัน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562

งานกิจการพิเศษ

สำนักงานวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 รองลงมาเป็นผู้ชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	26	46.43
หญิง	30	53.57
รวม	56	100.00

2 อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64 รองลงมา อายุ 26-35 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	25	44.64
26-35 ปี	16	28.57
36-45 ปี	10	17.86
46-55 ปี	4	7.14
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	1	1.79
รวม	56	100.00

3. วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 รองลงมา อยู่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	35.71
ปริญญาตรี	30	53.57
ปริญญาโท	6	10.71
รวม	56	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา และเจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวนเท่ากัน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	1.79
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	2	3.57
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	21	37.50
นักศึกษา	21	37.50
ศิษย์เก่า	4	7.14
บุคคลภายนอก	7	12.50
รวม	56	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อรื้อร้อน เต็มใจให้บริการ	1	5	4.17	ดี
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1	5	4.24	ดี
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	5	4.53	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	1	5	4.06	ดี
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	5	4.20	ดี
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	1	5	4.44	ดี
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	1	5	4.37	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	1	5	4.37	ดี
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	1	5	4.26	ดี
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	1	5	4.40	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	1	5	4.34	ดี
2. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	1	5	4.34	ดี
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	1	5	4.44	ดี
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	1	5	4.45	ดี

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	1	5	4.28	ดี

สรุป ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

แผนกประชาสัมพันธ์

- กระจายข่าวสารได้ทั่วถึง
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย และทั่วถึง
- ให้บริการดีมาก ๆ
- ใส่ใจดีมากให้บริการดีมาก
- ได้ทันเวลา
- เป็นกันเอง
- บุคลากรน้ำเสียงดังชัดเจนเวลาพูดจะตะคอกแอะอะไวยวย
- ให้บริการดี ตอบคำถามข้อสงสัยได้ชัดเจน
- ให้การบริการได้ดี สื่อประชาสัมพันธ์เหมาะสม
- ให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย ในเพจมหาวิทยาลัยได้ดีและต่อเนื่อง
- ใส่ใจและให้บริการนักศึกษาได้ดี
- จนท.ประชาสัมพันธ์พูดคุยดี

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

แผนกประชาสัมพันธ์

- มหาวิทยาลัยมีสาขาประชาสัมพันธ์มีสาขามัลติมีเดียแต่วิทยาเขตมีบุคลากรที่ทำงานได้แค่นี้ประชาสัมพันธ์ หากจะรู้ข่าวสารก็มีแค่ประกาศเสียงตามสาย
- ประชาสัมพันธ์ไม่มีข้อมูลองค์กรของตัวเองมากพอ ถามอะไรก็ตอบไม่ได้ ต้องใช้เวลารอ ติดต่อ จนท. ยากมาก
- ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ
- เจ้าหน้าที่ควรมีความรอบรู้ในองค์กรของตัวเองมากกว่านี้

