

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2564
สำนักงานเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ

รวมคะแนนความพึงพอใจสำนักงานเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ	
คะแนนความพึงพอใจ	4.38
คิดเป็นร้อยละ	87.64

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี
ปีการศึกษา 2561 - ปีการศึกษา 2564

รายการ	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564
คะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	4.05	4.37	4.38	4.38

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2564
สำนักงานเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 51.63 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 48.37 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	111	51.63
หญิง	104	48.37
รวม	215	100.00

2. อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 69.77 รองลงมาอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	150	69.77
26 - 35 ปี	30	13.95
36 - 45 ปี	21	9.77
46 - 55 ปี	13	6.05
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	1	0.47
รวม	215	100.00

3. วุฒิกการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีมี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 รองลงมาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

วุฒิกการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	23.26
ปริญญาตรี	152	70.70
ปริญญาโท	11	5.12
ปริญญาเอก	2	0.93
รวม	215	100.00

4. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน (บุคลากรสายสนับสนุน) มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14 ตามลำดับที่แสดงใน ตารางที่ 4

ตารางที่ 4

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	0.47
อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	6	2.79
เจ้าหน้าที่/พนักงาน(บุคลากรสายสนับสนุน)	39	18.14
นักศึกษา	126	58.60
ศิษย์เก่า	31	14.42
บุคคลภายนอก โปรตรระบุ.....	12	5.58
รวม	215	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนเต็มใจให้บริการ	1	5	4.43	ดีมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1	5	4.40	ดีมาก
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	5	4.43	ดีมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน (Flow chart) ที่ชัดเจน	1	5	4.35	ดีมาก
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	5	4.40	ดีมาก
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	1	5	4.37	ดีมาก
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	1	5	4.40	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	1	5	4.37	ดีมาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ	1	5	4.39	ดีมาก
3. มีจำนวนช่องทางในการให้บริการเพียงพอ	1	5	4.33	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา)	1	5	4.37	ดีมาก
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	1	5	4.40	ดีมาก
3. มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	1	5	4.38	ดีมาก
4. มีการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อเสนอแนะ (ถ้าเคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป)	1	5	4.33	ดีมาก

ความพึงพอใจในภาพรวม	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	1	5	4.38	ดีมาก

สรุป ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.38 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 จุดเด่น / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลละเอียด ถูกต้อง ฉับไว
- สะดวก รวดเร็ว
- จันท.เป็นกันเอง น่ารัก
- การให้คำแนะนำที่ดี มีระบบเป็นขั้นตอน
- ให้คำปรึกษาที่ดี
- บริการดี สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีช่องทางในการติดต่อง่าย
- ได้บริการตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ
- กระตือรือร้นในการให้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ติดต่อเบอร์สำนักงานไม่ค่อยมีคนรับสาย
- เพิ่มมาตรการป้องกันโควิด 19
- ควรทำระบบในเว็บไซต์ให้ดี จะได้ไม่ต้องมาบ่อยๆ
- ซ้ำมาก อยากให้มีคนบริการเยอะกว่านี้
- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น
- จุดคัดกรองโควิดต้องดีกว่านี้

- เพจภายในหน่วยงานของมหาลัยไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ตอบ
- อยากให้มีการอัปเดตข่าวสารที่มากขึ้น
- เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นและชัดเจน
- ปรับปรุงในบางขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินเอกสาร