

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกิจการสภามหาวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	24	36.36
หญิง	42	63.64
รวม	66	100.00

2. อายุ

เพศ	คน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 - 30 ปี	6	9.09
3. 31 - 40 ปี	26	39.39
4. 41 - 50 ปี	18	27.27
5. 51 - 60 ปี	14	21.21
6. 61 ปีขึ้นไป	2	3.03
รวม	66	100.00

3. ประเภทผู้รับบริการ

เพศ	คน	ร้อยละ
1. นักศึกษา		
2. ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ		
3. บุคลากรสายวิชาการ	30	45.45
4. บุคลากรสายสนับสนุน	29	43.94
5. ศิษย์เก่า		
6. ผู้ทรงคุณวุฒิ	7	10.61
7. อื่น ๆ		
รวม	66	100.00

4. ท่านติดต่อกับหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	คน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	17	25.80
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	39.40
3. คณะวิทยาการจัดการ	21	31.80
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	27.30
5. สำนักงานอธิการบดี	36	54.50
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา	20	30.30
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	30.30
8. สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา	13	19.70
9. กองพัฒนานักศึกษา	12	18.20
10. กองนโยบายและแผน	10	15.20
11. กองบริการการศึกษา	23	34.80
12. งานบริหารทรัพยากรบุคคล	21	31.80
13. งานการเงินและบัญชี	19	28.80
14. งานสวัสดิการและหารายได้	10	15.20
15. งานพัสดุ	10	15.20
16. งานอาคาร สถานที่ และภูมิสถาปัตยกรรม	9	13.60
17. งานกิจการสภามหาวิทยาลัยฯ	25	37.90
18. อื่น ๆ	1	1.50

5. ท่านติดต่อรับบริการผ่านระบบใด

เพศ	คน	ร้อยละ
1. เคาเตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	62	93.90
2. ผ่านระบบออนไลน์	24	36.40

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานกิจการสภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 66 คน รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังนี้

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.51-2.50 = น้อย 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	16	37	11	2		4.02	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบชัดเจนและเหมาะสม	14	37	15			3.98	มาก
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	13	38	15			3.97	มาก
1.4 มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือ Flow chart	12	28	22	4		3.73	มาก
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	24	34	5	3		4.20	มาก
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	22	33	11			4.17	มาก
2.3 สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	27	30	9			4.27	มาก
2.4 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	24	30	12			4.18	มาก
2.5 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	21	33	12			4.14	มาก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
2.6 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	29	32	5			4.36	มาก
ด้านที่ 3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	21	36	9			4.18	มาก
3.2 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	22	29	15			4.11	มาก
3.3 มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	20	33	12	1		4.09	มาก
3.4 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	16	31	18	1		3.94	มาก
3.5 มีการประชาสัมพันธ์กับข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น	16	34	16			4.00	มาก
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	21	37	6	1		4.14	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันตามกำหนด	19	33	12	1		4.02	มาก
4.3 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	19	34	11	1		4.03	มาก
4.4 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว	18	29	16	2		3.91	มาก

จากผลสรุปโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่องานกิจการสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการ นั้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าผลสรุปด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ **ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.22** ระดับรองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการในภาพรวม เฉลี่ย 4.06 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ย 4.02 และระดับต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ย 3.92

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาพรวม

- อยากรให้ใส่ใจในการนำเสนอข้อมูล เต็มใจบริการให้มากขึ้น.....
- ควรสร้างข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและสามารถบูรณาการร่วมกันได้ทุกภาคส่วน.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานกิจการสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการ

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.51-2.50 = น้อย 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สามารถนำรายงานการประชุมไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนและการดำเนินงาน	22	31	11	2		4.11	มาก
สามารถนำระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ของมหาวิทยาลัยไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนและการดำเนินงาน	20	35	10	1		4.12	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งมติการประชุม	19	33	14			4.08	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการจัดทำรายงานการประชุม	20	30	16			4.06	มาก
การติดตามวาระและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเข้าระเบียบวาระการประชุม	19	33	14			4.08	มาก
การให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์	20	30	16			4.06	มาก
โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	21	30	15			4.09	มาก

จากผลสรุปโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานกิจการสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.08 สรุปผลโดยรวมในแต่ละด้าน ดังนี้

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.92
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02
3	ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.06
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.02
5	ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ	4.08
		4.02

คิดเป็นระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 80.4



แบบสอบถาม