

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หมวดซ่อมบำรุง กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประจำปี 2551

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

- 1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการของหมวดซ่อมบำรุง กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการคณะวิศวกรรมศาสตร์
- 1.2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- 1.3 เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนในระเบียบวิธีปฏิบัติการซ่อมระบบสาธารณูปการ ที่ได้เริ่มใช้ตั้งแต่ ปี 2550

2. วิธีการประเมิน

- 2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของหมวดซ่อมบำรุง ในใบส่งมอบงานที่ได้ส่งให้ผู้รับบริการ (ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน) ในตอนที่มีการส่งมอบงานซ่อม โดยให้ผู้รับบริการจะกรอกข้อมูลส่งให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2550 – สิงหาคม 2551

3. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม หมวดซ่อมบำรุง

- จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ใช้บริการจำนวน 108 ชุด (นำมาใช้ในการประมวลผลทุกชุด)

● จำนวนแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน(ชุด)	คิดเป็นร้อยละ
ภาควิชา	55	50.9
สำนักงานเลขาธิการคณะฯ	30	27.8
ฝ่ายคอมพิวเตอร์ฯ/ฝ่ายบริการวิชาการ/อื่นๆ	12	11.1
ไม่ระบุ	11	10.2
รวมทั้งสิ้น	108	100.0

● จำนวนแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานซ่อมที่ให้บริการ

ประเภทงานซ่อม	จำนวนชุด	คิดเป็นร้อยละ
ปรับอากาศ	36	33.3
โทรศัพท์	11	10.2
ไฟฟ้า	31	28.7
ประปา	14	13.0
งานไม้	15	13.9
ไม่ระบุ	1	0.9
รวม	108	100.0

● สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานซ่อมบำรุงในภาพรวม จำแนกตามหัวข้อประเมิน ประเมิน

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ (ปี 2551)	เทียบกับ	
			ปี 2550	ปี 2548
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.66	93.14	90.95	79.13
บริการอย่างทันเหตุการณ์ทันเวลา	4.44	88.87	85.71	67.66
อัธยาศัยของผู้ให้บริการ	4.59	91.85	90.48	80.43
คุณภาพของงานหลังการให้บริการ	4.50	89.91	89.27	77.02
การตรวจสอบดูแลเพื่อการบำรุงรักษา	4.34	86.80	82.50	64.88
ความพึงพอใจโดยรวม	4.45	88.97	89.52	73.91

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงที่ให้บริการใน ปี 2551 ในภาพรวม
 = 88.97 % ใกล้เคียงกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ 89.52 %

- สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานซ่อมบำรุง จำแนกตามประเภทงานซ่อม และ หัวข้อประเมิน

ประเภทงานซ่อม	ระดับความพึงพอใจ	ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	บริการอย่างทันเหตุการณ์ทันเวลา	อัธยาศัยของผู้ให้บริการ	คุณภาพของงานหลังการให้บริการ	การตรวจสอบดูแลเพื่อการบำรุงรักษา	ความพึงพอใจโดยรวม
ปรับอากาศ	เฉลี่ย	4.63	4.31	4.42	4.37	4.15	4.31
	ร้อยละ	92.57	86.11	88.33	87.43	83.03	86.11
โทรศัพท์	เฉลี่ย	4.64	4.30	4.55	4.55	4.27	4.45
	ร้อยละ	92.73	86.00	90.91	90.91	85.45	89.09
ไฟฟ้า	เฉลี่ย	4.83	4.76	4.77	4.74	4.69	4.70
	ร้อยละ	96.55	95.33	95.48	94.84	93.79	94.00
ประปา	เฉลี่ย	4.64	4.64	4.79	4.57	4.57	4.64
	ร้อยละ	92.86	92.86	95.71	91.43	91.43	92.86
งานไม้	เฉลี่ย	4.47	4.20	4.53	4.27	4.07	4.20
	ร้อยละ	89.33	84.00	90.67	85.33	81.33	84.00
รวม	เฉลี่ย	4.66	4.47	4.60	4.51	4.36	4.46
	ร้อยละ	93.27	89.33	91.96	90.19	87.25	89.25

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงด้านไฟฟ้ามากที่สุด = 94.00%
 และมีความพึงพอใจรองลงมาด้านประปา = 92.86%
 และมีความพึงพอใจหัวข้อความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการมากที่สุด = 93.27%

😊 สิ่งที่น่าประทับใจในการให้บริการ

โทรศัพท์

- รวดเร็ว
- รวดเร็วและทันใจ

ไฟฟ้า

- บริการประทับใจ เป็นกันเอง
- เป็นกันเอง
- การให้บริการที่รวดเร็ว
- ตอบรับเข้าดำเนินการอย่างทันท่วงที
- สามารถแนะนำ ข้อมูลความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น
- รวดเร็ว
- ความรวดเร็ว
- ร่วมด้วยช่วยกันงานก็เสร็จไว
- บริการประทับใจมากที่สุด
- บริการรวดเร็ว

ปรับอากาศ

- มาอย่างรวดเร็วและมีน้ำใจมาก
- รวดเร็ว
- อธิบายดีมาก
- ให้คำแนะนำการใช้ + ดูแลเครื่องปรับอากาศ
- ดีครับ
- ให้บริการรวดเร็ว
- พี่เอียดช่วยเหลือด้วยดีมาตลอดค่ะ
- มีการแจ้งความคืบหน้าในการซ่อมให้ทราบ

ประปา

- เป็นกันเอง
- ห้องน้ำสามารถใช้งานได้ตามปกติ

งานไม้

- ความรวดเร็ว ถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการค่อนข้างเร็ว
- รวดเร็ว และมีความรับผิดชอบในหน้าที่
- เข้าถึงผู้ขอใช้บริการ มีการติดตามและสอบถามความคิดเห็นดี

😞 สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

โทรศัพท์

- ลำช้า

ไฟฟ้า

- ลำช้า
- เนื่องจากครั้งนี้ใช้เวลาค่อนข้างนาน ซึ่งก่อนหน้านี้เจ้าหน้าที่โทรฯ ตามอุปกรณ์ที่สั่งซื้อ แต่เมื่อซื้อมา 2 วันแล้ว จึงมาทำ ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ทันทีที่วัสดุพร้อม

ปรับอากาศ

- อธิบาย
- ไม่แน่ใจว่าตกหล่นตรงไหนเพราะต้องแจ้งไป 2 ครั้ง
- ติดต่อเจ้าหน้าที่ยากมาก / ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้โดยทันที แม้ว่าจะเป็นเรื่องเร่งด่วนก็ตาม

☹️ ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข

ไฟฟ้า

- ผู้ดำเนินการควรติดต่อผู้แจ้งก่อน เนื่องจากภาควิชา มีหลายคนที่ไม่ได้ใช้ห้องทุกห้อง เมื่อผู้ซ่อมเจอใครแล้วถามว่าห้องไหนมีปัญหาเรื่องใด ผู้ซึ่งไม่ทราบเรื่องก็ตอบว่าไม่มี ช่างก็กลับไป งานก็ไม่ได้ซ่อม ผู้แจ้งก็ต้องโทรฯ ตามอีกครั้ง
- ควรเพิ่มผู้ดูแลตรวจสอบให้มากกว่านี้เพราะบุคคลที่มีอยู่ไม่เพียงพอ
- จุดเปิด – ปิดสวิตซ์ไฟฟ้ามีจุดเดียว ซึ่งจุดให้แสงสว่างมี 2 จุด ควรแยก เนื่องจากบางครั้งต้องการเปิดจุดเดียว

ปรับอากาศ

- ปัญหากลับมาอีก หลังจากวันตรวจซ่อม 5 วัน ซึ่งสาเหตุเกิดจาก ท่อน้ำทิ้งติดตั้ง ไม่ได้ระดับ ต้องให้ช่างภายนอกออกมาแก้ไข
- ควรมีการตรวจสอบ เป็นรอบระยะเวลา เช่น ทุก 3 เดือน เป็นต้น
- ควรมีแผนตรวจสอบเครื่องปรับอากาศประจำปี
- หลังจากดำเนินการเสร็จแล้ว ขอให้แจ้งเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ เพื่อรับทราบว่าได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วค่ะ
- กรณีที่บุคลากรของภาควิชาฯ ดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้นไปก่อน แต่หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่คณะฯ ควรจะมาตรวจสอบ / แก้ไขปัญหาให้ละเอียดถี่ถ้วนอีกครั้ง ไม่ใช่แค่มาสอบถามเท่านั้น เพราะบุคลากรของภาควิชาฯ ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในงานดังกล่าว
- ปัญหาที่เกิดขึ้น มักจะเป็นปัญหาเดิม ๆ จะเกิดเกือบทุกครั้งที่ได้ดับ



**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ธุรการและการประชุม กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2551**

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของ**ธุรการและการประชุม** เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของ**ธุรการและการประชุม**

2.2 ส่งแบบประเมินให้ภาคิวิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ

2.3 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **1 ตุลาคม 2550 – กันยายน 2551**

3. สรุปผลความพึงพอใจ

● **จำนวนแบบสอบถาม**

- | | | |
|--|-----|------|
| ○ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาคิวิชา | 100 | ฉบับ |
| ○ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ | 84 | ฉบับ |

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 84.00 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

● **สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- | | | |
|----------------------------------|-------|----------------|
| ○ อาจารย์ | จำนวน | 7 คน (8.33%) |
| ○ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย | จำนวน | 38 คน (45.24%) |
| ○ ลูกจ้างประจำ/พนักงานเงินรายได้ | จำนวน | 32 คน (38.10%) |
| ○ ไม่ตอบ | จำนวน | 7 คน (8.33%) |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 45.24

รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ/พนักงานเงินรายได้ และน้อยที่สุด คือ อาจารย์ มีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 8.33

● **ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- | | | |
|--------------------------------|-------|----------------|
| ○ ทุกวัน | จำนวน | 22 คน (26.19%) |
| ○ ทุกสัปดาห์ | จำนวน | 28 คน (33.33%) |
| ○ ทุกเดือน | จำนวน | 16 คน (19.05%) |
| ○ อื่นๆ (บางครั้ง/นานๆครั้ง) | จำนวน | 8 คน (9.52%) |
| ○ ไม่ตอบ | จำนวน | 10 คน (11.90%) |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ใช้บริการทุกวัน และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ หรือ ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 9.52

- ตาราง แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
ความเรียบร้อยของห้องทำงาน	3.99	79.73	79.01	76.11	72.86
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.93	78.54	82.33	74.44	66.00
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.89	77.83	77.93	76.16	68.00
การติดตามงาน/การประสานงาน	3.89	77.83	77.24	72.88	66.00
ความมีอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	4.17	83.37	84.32	81.64	72.41
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไป	3.62	72.44	76.19	72.39	66.90
ความพึงพอใจโดยรวม	3.92	78.33	80.23	77.26	70.67
ความพึงพอใจเฉลี่ย	4.01	80.24			

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 78.33 %

ลดลงเล็กน้อยลงเมื่อเทียบกับกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 80.23 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความมีอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ = 83.37 และ

หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไป คือ = 72.44 %

- สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
☺ สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ	16	16.00
อัธยาศัย หน้าที่ยิ้มแย้มและความพร้อมช่วยเหลือมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง	9	
การให้บริการทางโทรศัพท์	1	
การให้บริการที่ดีที่รวดเร็วของพนักงานที่เยี่ยม	2	
มีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่มาขอใช้บริการ	1	
ความถูกต้องและบริการที่รวดเร็ว	3	
☹ สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ	8	8.00
ส่งจดหมายผิดบ่อย	2	

อัยยาศัย/การพูด/การบริการ	3	
สายโทรศัพท์ ไม่ค่อยว่างต้องโทรหลายๆ ครั้ง จึงสามารถติดต่อได้	1	
การติดตามงาน	1	
ไม่ได้รับความสะดวกในการส่งเอกสารด่วน		
☹ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข	12	12.00
ส่งจดหมายผิด/ควรตรวจสอบเอกสาร/จดหมาย ชื่อผู้รับ – ส่ง และแยกให้ถูกต้อง	1	
โทรศัพท์ สายไม่ค่อยว่าง	1	
การจัดส่งเรื่องไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	1	
ระบบ E – DOC /บริการด้านส่งเอกสาร E – DOC	2	
ติดป้ายบอกเวลารับส่งเอกสาร	1	
ไม่เข้าใจแบบสอบถามที่ถามเรื่องห้องทำงาน	1	
การเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเร่งด่วนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบก่อน	1	
การพูด-การให้บริการโดยมีท่าทีที่เต็มใจ	3	
ห้องประชุมค่อนข้างแออัด หากองค์กรประชุมครบทุกคน คอมพิวเตอร์ไม่ครบทุกคน บางเครื่องมีปัญหา ควรตรวจสอบก่อนประชุมทุกครั้ง หากไม่สมบูรณ์ไม่ควรมีการติดตั้ง	1	

สรุป ความคิดเห็นคล้ายกับปีที่ผ่านมา เช่น ปัญหาในเรื่องการส่งเอกสาร/จดหมายผิด โทรศัพท์ไม่ว่าง แนวปฏิบัติในการส่งเรื่องให้หน่วยงานไม่ชัดเจน เป็นต้น



**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ยานพาหนะ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2551**

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของยานพาหนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของยานพาหนะ

2.2 ส่งแบบประเมินให้ภาคีวิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ

2.3 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **1 ตุลาคม 2550 – กันยายน 2551**

3. สรุปผลความพึงพอใจ

● **จำนวนแบบสอบถาม**

- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาคีวิชา 100 ฉบับ
- จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ 50 ฉบับ

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 50.00 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

● **ประเภทการใช้รถ**

- การใช้รถราชการ จำนวน 26 คน (52.00%)
- การใช้รถบริการวิชาการ/วิจัย จำนวน 8 คน (16.00%)
- การใช้รถสวัสดิการ จำนวน 1 คน (2.00%)
- การใช้รถอื่น ๆ จำนวน 1 คน (2.00%)
- ไม่ตอบ จำนวน 14 คน (28.00%)

สรุป ประเภทการใช้รถมากที่สุด คือการใช้รถราชการ คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ การใช้รถบริการวิชาการ/วิจัย และน้อยที่สุด คือ การใช้รถสวัสดิการ และ การใช้รถอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.00 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุประเภทการใช้รถค่อนข้างมากคิดเป็น ร้อยละ 28.00

● **สถานที่ที่เดินทาง / หมายเลขทะเบียนรถ / พนักงานขับรถที่ให้บริการ**

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่ระบุสถานที่ที่เดินทาง / หมายเลขทะเบียนรถ และ พนักงานขับรถที่ให้บริการ เป็นจำนวนถึง ร้อยละ 70.00 ร้อยละ 46 และ ร้อยละ 39 ตามลำดับ ดังนั้น จึงไม่วิเคราะห์เปรียบเทียบในส่วนนี้

- ตาราง แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550 ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
ความสะอาดของรถ	4.35	86.94	90.00	91.79	77.86
ความเหมาะสมของรถกับการเดินทาง	4.26	85.20	91.20	90.34	76.43
ความพร้อมของรถ(น้ำมัน, เครื่องยนต์)	4.42	88.40	93.60	93.28	80.00
เครื่องปรับอากาศของรถ	4.27	85.31	89.39	86.95	75.00
การขับขี่ของ พขร.(ความเร็ว, การปฏิบัติตามกฎ)	4.42	88.40	91.60	92.88	77.93
การตรงต่อเวลาในการนัดหมายของ พขร.	4.60	92.00	95.20	92.00	81.38
ความรู้รอบรู้ในเรื่องเส้นทางของ พขร.	4.46	89.20	95.20	92.59	80.69
ความเอื้อเฟื้อและมีจิตบริการของ พขร.	4.42	88.40	92.40	91.86	77.93
การประสานงานของผู้ขับรถ	4.42	88.40	93.60	93.78	80.00
ความมีธรรมาศัยของผู้ขับรถ	4.48	89.60	95.51	95.25	82.00
ความเหมาะสมของค่าบริการ	4.38	87.50	93.10	90.18	*
ความพึงพอใจโดยรวม	4.44	88.74	90.41	91.90	79.31

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 88.74 %

ลดลงเล็กน้อยลงเมื่อเทียบกับกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 90.41 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การตรงต่อเวลาในการนัดหมายของ พขร. = 92.00 %

และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของรถต่อการเดินทาง คือ = 85.20 %

ซึ่งใกล้เคียงกับหัวข้อ เครื่องปรับอากาศของรถ = 85.31 %

● สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ☺ ดี
- ☺ บริการดีมาก
- ☺ รถตู้เก่ามาก ถึงเวลาซื้อคันใหม่ได้แล้ว
- ☺ การแวะหรือหยุดรถ(เข้าห้องน้ำ รับประทานอาหาร และ อื่นๆ) ควรประสานกับผู้นำรถให้ได้รับความสะดวกและความประทับใจในการบริการ
- ☺ การจัดรถไม่เหมาะสมกับงานที่ใช้และจำนวนคนๆไป ทำให้ผู้โดยสารมีที่นั่งไม่ครบในการใช้รถทางไกล
- ☺ ควรเพิ่มจำนวนรถให้มากกว่านี้ เพราะบางคนไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และเลือกปฏิบัติ เฉพาะอาจารย์หรือผู้รับบริการ หากเป็นไปได้ในกรณีที่รถไม่ว่าง ควรจัดสรรรถจากหน่วยงานอื่นให้จะดีมาก
- ☺ พนักงานขับรถไม่ค่อยรู้เส้นทาง
- ☺ ควรมีหนังสือ โทรสาร ประจำรถ



จันทร์วีดี ลิมสกุล
สรุปผลการประเมิน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ยามรักษาการณ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2551**

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของยามรักษาการณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของยามรักษาการณ์ โดยส่งแบบประเมินให้ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ

2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **1 ตุลาคม 2550 – กันยายน 2551**

3. สรุปผลความพึงพอใจ

● **จำนวนแบบสอบถาม**

- | | | |
|---|-----|------|
| ○ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาควิชา | 100 | ฉบับ |
| ○ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ | 74 | ฉบับ |

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 74.00 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

● **สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- | | | | | |
|-----------------------------|-------|----|----|----------|
| ○ อาจารย์ | จำนวน | 11 | คน | (14.86%) |
| ○ ข้าราชการ | จำนวน | 12 | คน | (16.22%) |
| ○ ลูกจ้างประจำ/พ.เงินรายได้ | จำนวน | 22 | คน | (29.73%) |
| ○ บุคคลภายนอก | จำนวน | 26 | คน | (35.14%) |
| ○ ไม่ตอบ | จำนวน | 3 | คน | (4.05%) |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาคือ ข้าราชการ และน้อยที่สุด คือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 14.86

● **ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- | | | | | |
|--------------------------------|-------|----|----|----------|
| ○ ทุกวัน | จำนวน | 13 | คน | (17.57%) |
| ○ ทุกสัปดาห์ | จำนวน | 17 | คน | (22.97%) |
| ○ ทุกเดือน | จำนวน | 19 | คน | (25.68%) |
| ○ อื่นๆ (บางครั้ง/นานๆครั้ง) | จำนวน | 14 | คน | (18.92%) |
| ○ ไม่ตอบ | จำนวน | 11 | คน | (14.86%) |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.68 รองลงมา ใช้บริการ ทุกสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือใช้บริการ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 17.57

- ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551 จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550 ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
อรรถาศัยในการติดต่อสอบถาม	4.19	83.71	77.50	84.00	69.60
ความรู้ในการให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม	3.88	77.50	73.03	78.71	62.50
การเดินตรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	4.04	80.88	75.89	80.65	57.50
ความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดทางเข้าอาคารและห้องเรียน	4.09	81.88	80.91	83.46	69.00
การให้ความสะดวกในการเปิด-ปิดห้องทำงาน	4.08	81.67	80.94	82.46	67.62
ความเหมาะสมของที่จอดรถยนต์	3.80	76.06	72.35	74.55	62.31
ความเหมาะสมของที่จอดรถจักรยานยนต์	3.70	74.08	76.11	75.00	63.20
ความชัดเจนและพอเพียงของสัญญาณจราจร	3.67	73.33	71.39	74.06	56.80
ความรู้สึกลดภัยของทรัพย์สิน/รถยนต์/รถจักรยานยนต์	3.82	76.39	70.99	78.18	60.77
การดูแลการจราจรให้เป็นไปตามกฎระเบียบของคณะฯ	3.64	72.78	70.41	*	57.69
ความพึงพอใจโดยรวม	3.88	77.65	75.82	78.51	59.16

หมายเหตุ * ไม่มีในหัวข้อแบบประเมิน ปี 2548

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 77.65

เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 75.82 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อรรถาศัยในการติดต่อสอบถาม = 83.71 % และหัวข้อที่

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การดูแลการจราจรให้เป็นไปตามกฎระเบียบ = 72.78 %

● **สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด**

สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

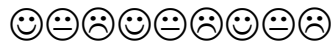
- * อัจฉริยะดีมาก
- * อัจฉริยะที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
- * ยามส่วนมากมีอัจฉริยะดี
- * อัจฉริยะดี
- * อัจฉริยะไม่ตรี ดีทุกคน
- * ความสุภาพ อัจฉริยะดี (ยามบางคน)
- * ยามบางคนยิ้มแย้มแจ่มใส
- * ยิ้ม
- * มีการพูดคุยเป็นกันเอง ทำให้มีความสบายใจในการใช้บริการ
- * Friendly + Cooperative
- * ประทับใจในความปลอดภัยของทรัพย์สิน การลี้ภัยฉุกเฉิน เก็บรักษาโดยตรวจสอบดูแลความปลอดภัยดี
- มาก ๆ จอดรถที่คณะฯ ไม่กลัวรถหาย และมีที่จอดรถจำนวนมาก
- * ปิดประตูให้ในการลี้ภัย
- * เรื่องความปลอดภัยในการจอดรถจักรยานยนต์
- * เข้มงวดในกฎระเบียบ
- * ความปลอดภัยในทรัพย์สิน
- * หมั่นเดินตรวจตราตามอาคาร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

- ☹️ ตอบไม่ถูก
- ☹️ ยามบางคนไม่ยิ้มเลย
- ☹️ การปิดประตูด้านภาคเครื่องกล
- ☹️ การตรวจพื้นที่ โดยเฉพาะการจอดรถผิดระเบียบในระหว่างวัน ไม่เข้มงวดเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

- ☞ ทำหน้าที่ให้ดีขึ้น
- ☞ แล้วแต่ความคิดเห็นโดยรวม
- ☞ ควรเพิ่มเครื่องหมายที่ทางร่วมทางแยก
- ☞ ยามรักษาการณ์บางคนชอบขับรถสวน one-way ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ไม่ดีแก่นักศึกษา ควรปรับปรุง
- ☞ อยากให้เพิ่มความปลอดภัยจากยานพาหนะที่ผ่านคณะฯ ใกล้เคียง ๆ กับตึกคณิตศาสตร์ เนื่องจากรู้สึกไม่ค่อยปลอดภัยเท่าที่ควร
- ☞ ควรมีป้ายจราจรให้มากกว่านี้
- ☞ ที่จอดรถไม่เพียงพอ (รถยนต์)
- ☞ เพิ่มพื้นที่จอดรถ
- ☞ ควรมีข้อมูลกิจกรรมคณะฯ เนื่องจากเป็นจุดแรกที่บุคคลภายนอกจะสอบถาม
- ☞ บางครั้งติดต่อยามไม่อยู่เพราะต้องไปตรวจรอบคณะฯ
- ☞ ควรปรับปรุงที่จอดรถมอเตอร์ไซด์
- ☞ ควรมีการเข้มงวดเรื่องจราจรโดยเฉพาะเส้นทางเข้าคณะฯ มีนักศึกษาขับรถย้อนศร ถนนเส้นข้างฝ่ายบริการเป็นจำนวนมากโดยไม่มียามดูแล
- ☞ อยากให้กวดขันในการจอดรถไม่ถูกที่ให้มากขึ้น
- ☞ ควรจัดดูแลรถจักรยานยนต์ให้มากขึ้น เนื่องจากเกิดการขโมยหมวกกันน็อคกันอยู่บ่อยมาก
- ☞ บางครั้งมีการขับรถสวนเลนในจุดที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เนินทางลงระหว่างตึกสตางค์กับตึกหุ่นยนต์
- ☞ ควรตั้งป้ายบอกไว้เวลาไปเดินตรวจ เพราะบางครั้งไม่มีคนอยู่ที่ห้อง และแจ้งเบอร์โทรไว้เพื่อกรณีฉุกเฉิน
- ☞ สอนให้ยามทราบเมื่อใช้ไฟสำรอง วิธีการแก้ไขเบื้องต้น หากไฟฟ้าดับ ในวันหยุด ห้องบางห้องไฟไม่ติด แอร์บางตัวไฟไม่ติด
- ☞ ตอน 6 โมงเย็น มักจะไม่มียามอยู่ประจำห้องยาม ถ้ายามคนหนึ่งออกไปเดินตรวจหรือปิดประตูรอบอาคาร ควรเหลือยามไว้ที่ห้องยามอีก 1 คน



จันทร์วดี ลิ้มสกุล
สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดี กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2551

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของ**สำนักงานคณบดี** เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของ**สำนักงานคณบดี** โดยส่งแบบประเมินให้ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงานกรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ

2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **1 ตุลาคม 2550 – กันยายน 2551**

3. สรุปผลความพึงพอใจ

● **จำนวนแบบสอบถาม**

○ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาควิชา	150	ฉบับ
○ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ	117	ฉบับ

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 78 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

● **สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

○ อาจารย์	จำนวน	26 คน (22.22%)
○ สายสนับสนุนฯ(ข้าราชการ/พ.มหาวิทยาลัย)	จำนวน	45 คน (38.46%)
○ สายสนับสนุนฯ(ลูกจ้างประจำ/พ.เงินรายได้)	จำนวน	29 คน (24.79%)
○ บุคคลภายนอก	จำนวน	8 คน (6.84%)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	9 คน (7.69%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือสายสนับสนุนฯที่เป็นข้าราชการและ พ.มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาคือ สายสนับสนุนฯที่เป็นลูกจ้างประจำและพนักงานเงินรายได้ และน้อยที่สุด คือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.84

● **ประเภทการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

○ นัดหมายผู้บริหาร	จำนวน	28 คน (23.93%)
○ สอบถามการนำเสนอเพิ่ม	จำนวน	13 คน (11.11%)
○ เรื่องอื่นๆ	จำนวน	3 คน (2.56%)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	73 คน (62.39%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการนัดหมายผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 23.93 รองลงมาใช้
บริการสอบถามการนำเสนอเพิ่ม และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.56

- ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550 ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
ความถูกต้องในการนัดหมาย	4.53	90.54	-	87.14	66.00
ความรวดเร็วในการดำเนินการนัดหมาย	4.32	86.43	-	87.14	68.00
การติดตามงานการนัดหมาย	4.37	87.45	-	84.29	66.00
ความรู้รอบรู้เกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆในการ นัดหมาย(ภายในและนอกมหาวิทยาลัย)	4.24	84.85	-	89.23	*
ความถูกต้องในการนำเสนอเพิ่ม	4.35	86.94	-	85.71	*
ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการเสนอเพิ่ม	4.27	85.36	-	82.86	*
การติดตามเพิ่ม กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน	4.39	87.84	-	78.57	*
การบริการด้านข้อมูล ที่פק ตัวเครื่องบิน สายการบิน	4.41	88.16	-	89.23	*
ความถูกต้อง รวดเร็วในการขออนุมัติและทำ รายงานการเดินทาง	4.37	87.35	-	84.62	*
การจองรถ รับ-ส่ง(ผู้บริหาร)	4.50	90.00	-	89.23	*
ความสะอาดภายในห้องทำงานพร้อม สาธารณูปโภค	4.48	89.69	-	98.46	*
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องทำงาน	4.43	88.66	-	91.43	*
ความพร้อมของอุปกรณ์วัสดุในห้องทำงาน	4.40	88.00	-	85.71	*
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.48	89.60	-	92.86	*
การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับ ผู้บริหาร	4.55	91.04	-	87.14	*
การบริการอาหารกลางวันอาหารว่างและ เครื่องดื่มในการประชุม	4.54	90.79	-	90.00	*
ความรวดเร็วในการแจ้งกำหนดการของ ผู้บริหาร	4.46	89.25	-		
ความพึงพอใจโดยรวม	4.41	88.29	-	87.73	67.33

หมายเหตุ * ปี 2546 เป็นการประเมินจากผู้รับบริการ และ ปี 2548 เป็นการประเมินโดยผู้บริหาร จึงไม่สามารถเปรียบเทียบได้ทุกหัวข้อ และปี 2550 ไม่ได้ทำการประเมิน

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 88.29 %

ใกล้เคียงกับปี 2548 ที่มีความพึงพอใจ = 87.73 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับผู้บริหาร=91.04%

และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรอบรู้เกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆในการนัดหมาย

(ภายในและนอกมหาวิทยาลัย)คือ = 84.85 %

- **สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด**

สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

- * ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะ รู้สึกถึงความเต็มใจในการให้บริการ
- * พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสไม่ตรีจิต
- * เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- * ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ
- * จิตบริการอภัยของผู้ให้บริการ
- * เอาใจใส่ผู้รับบริการดี
- * เน้นจิตบริการที่ดี
- * บุคลากรมีใจบริการสูง
- * มีอภัยขัยดี
- * มีความตั้งใจทำงานดีมาก อุทิศตน
- * ให้บริการดีเยี่ยม ประทับใจทุกระดับ
- * Friendly service
- * บริการรวดเร็วถูกต้องชัดเจน อภัยขัยดีมาก
- * การยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายของเจ้าหน้าที่
- * เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตบริการ
- * ติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว ติดตามงาน
- * พูดจาเป็นกันเอง มีใจให้บริการ น่าติดต่อประสานงาน
- * การต้อนรับของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่)
- * อภัยขัยในการบริการดี และให้ความชัดเจนในข้อมูล
- * เป็นกันเอง มีความถูกต้องในการนัดหมายผู้บริการ
- * ให้บริการรวดเร็วแม่นยำ
- * การนำเสนอเอกสารรวดเร็ว
- * การส่งคืนแฟ้มเรื่องที่เสนอ
- * บุคลากรต้องทำงานให้ผู้รับบริการทุกอย่างจึงให้บริการได้อย่างไม่ทั่วถึง แต่ไม่ได้เป็นข้อเสีย เห็นใจบุคลากรในจุดนี้ ทำดีแล้ว

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

- ☞ ความรวดเร็วในการนัดหมาย หากเป็นไปได้ควรแจ้งการนัดหมายให้เร็วกว่าเดิม
- ☞ เพิ่มความรวดเร็ว และติดตามเรื่องที่เป็นงานเร่งด่วนมากขึ้น
- ☞ นัดวันว่างผู้บริหาร ขอให้แจ้งผู้รับบริการเร็วหน่อยก็จะดี
- ☞ การติดต่อประสานงานในกรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องควรเป็นผู้ประสานงานต่อให้ (สามารถทำงานแทนกันได้) การให้บริการบางครั้งขึ้นอยู่กับอารมณ์ของเจ้าหน้าที่
- ☞ ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในด้วยกัน รับโทรศัพท์/ งานแทนกรณีคนใดคนหนึ่งไม่อยู่
- ☞ ควรเพิ่มบุคลากรในกลุ่มนี้อีก 1 คน เพื่อให้การทำงานคล่องตัวขึ้น หากมีการขาดลาสาย
- ☞ ระยะเวลาในการติดตามนัดหมายผู้บริหารไม่ควรนาน
- ☞ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกนัดหมาย กรุณารีบแจ้งไปยังทางอาจารย์



จันทร์วดี ลิมสกุล
สรุปผลการประเมิน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
อาคารสถานที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2551**

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของอาคารสถานที่ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของอาคารสถานที่ โดยส่งแบบประเมินให้ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน/นักศึกษา กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ

2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **1 ตุลาคม 2550 – กันยายน 2551**

3. สรุปผลความพึงพอใจ

● **จำนวนแบบสอบถาม**

○ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ	150	ฉบับ
○ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ	127	ฉบับ

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 84.67 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

● **สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

○ อาจารย์	จำนวน	18	คน	(14.17%)
○ ข้าราชการ	จำนวน	19	คน	(14.96%)
○ ลูกจ้างประจำ/พ.เงินรายได้	จำนวน	43	คน	(33.86%)
○ นักศึกษา	จำนวน	44	คน	(34.65%)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	3	คน	(2.36%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.65 ใกล้เคียงกับลูกจ้างประจำ/พนักงานเงินรายได้ ซึ่งมีจำนวน ร้อยละ 33.86 และน้อยที่สุด คือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 14.17 ซึ่งใกล้เคียงกับข้าราชการ ซึ่งมีจำนวน ร้อยละ 14.96

● **ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

○ ทุกวัน	จำนวน	50	คน	(39.37%)
○ ทุกสัปดาห์	จำนวน	37	คน	(29.13%)
○ ทุกเดือน	จำนวน	22	คน	(17.32%)
○ อื่นๆ (บางครั้ง/นานๆครั้ง)	จำนวน	9	คน	(7.09%)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	9	คน	(7.09%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 39.37 รองลงมา ใช้บริการ ทุกสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือใช้บริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.09

- ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550 ปี 2548 และ 2546
*** พื้นที่ทั่วไป

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่บริเวณลานตึกและพื้นที่ทั่วไป	3.91	78.11	76.31	76.84	66.90
ความเหมาะสมสวยงามของสนามหญ้าและสวนหย่อม โดยรอบบริเวณคณะฯ และภายในอาคาร	3.85	76.98	74.15	74.21	65.52
การดูแลการเก็บขยะของพื้นที่ส่วนกลาง	3.87	77.44	72.50	74.06	61.38
ระบบแสงสว่างโดยรอบอาคาร	3.84	76.83	73.85	74.36	65.71
การจัดพื้นที่โต๊ะอ่านหนังสือบริเวณลานตึกสตางค์มั่งคั่งคลุสุข และลานตึกหุ่นยนต์	3.71	74.24	73.65	73.2	62.14
ความพึงพอใจโดยรวม	3.84	76.89	73.19	74.52	64.33

หมายเหตุ * ไม่มีในหัวข้อแบบประเมิน ปี 2548

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 76.89

เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 73.19 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร

สถานที่บริเวณลานตึกและพื้นที่ทั่วไป = 78.11 %

และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดพื้นที่โต๊ะอ่านหนังสือบริเวณลานตึกสตางค์

มั่งคั่งคลุสุขและลานตึกหุ่นยนต์ = 74.24 %

- สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

★ ความเรียบร้อยสะอาดโดยรวมของสวนหย่อม

*** ห้องเรียน

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
ความสะอาดของห้องในส่วนของกระดาน พื้นห้อง ผนังห้อง	3.74	74.77	78.14	74.95	68.00
ความพร้อมของวัสดุเช่น ซอล์ก แปรงลบกระดาน	3.78	75.63	77.62	73.85	61.33
ความพร้อมของอุปกรณ์โสตฯ	3.61	72.19	78.57	76.98	66.67
ความทันสมัยของอุปกรณ์โสตฯ	3.50	70.00	76.19	76.98	64.00
ความเหมาะสมของระบบแสงสว่าง	3.49	69.85	74.88	77.55	70.67
ความเหมาะสมของระบบปรับอากาศ	3.35	67.00	74.42	77.38	68.00
ความเหมาะสมของจำนวนผู้เรียนกับขนาดของ ห้อง	3.51	70.15	75.71	76.64	73.34
การเปิด-ปิดห้องเรียนตรงตามเวลา	4.08	81.60	79.53	77.25	74.67
ความเหมาะสมของขั้นตอนและวิธีการขอใช้ห้อง	3.63	72.60	75.35	74.76	73.33
ความสะดวกในการขอเปลี่ยนแปลงห้อง	3.37	67.46	74.22	68.00	66.67
การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการแจ้งผลและ การติดตามผลการขอใช้ห้อง	3.39	67.80	74.35	72.86	68.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องเมื่อมี เหตุขัดข้องในการใช้ห้อง	3.53	70.53	75.65	69.37	68.00
ระบบการสื่อสารจากห้องเรียนไปยังหน่วยงาน รับผิดชอบ	3.40	68.00	75.11	68.78	61.33
ความพึงพอใจโดยรวม	3.75	75.08	78.26	78.51	70.67

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 75.08

ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 78.26 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเปิด-ปิดห้องเรียนตรงตามเวลา = 81.60 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของระบบปรับอากาศ = 67.00 %

ใกล้เคียงกับ หัวข้อ ความสะดวกในการขอเปลี่ยนแปลงห้อง การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการ
แจ้งผลและติดตามผลการขอใช้ห้องเรียน และหัวข้อระบบสื่อสารจากห้องเรียนไปยังหน่วยงาน
รับผิดชอบ ซึ่ง = 67.46% 67.80% และ 68.00% ตามลำดับ)

- สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

- * ความสะอาด * ความสะอาด * ความสะอาดของพื้นห้อง ความพร้อมของการใช้ห้องเรียน
- * ความทันสมัย * ความพร้อมและความทันสมัยของโต๊ะ
- * อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ * เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ด้วยความกระตือรือร้น
- * เมื่อมีความขัดข้องสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ทันที และมีการแก้ไขให้ได้
- * บริเวณเหมาะสมสำหรับใช้เรียน

สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

- ☹ การบำรุงรักษาแอร์และเก้าอี้ ☹ แอร์ปรับอุณหภูมิไม่ได้
- ☹ ชั้น 4 ต้องขึ้นบันไดเหนื่อยดี
- ☹ บางครั้งห้องที่ใช้เรียน ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ในการประกอบการเรียนได้ เช่น คอมพิวเตอร์
- ☹ โปรเจคเตอร์ไม่ค่อยชัดเจน ควรเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ ๆ
- ☹ การติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีเหตุจำเป็น
- ☹ แปรงลบกกระดานเปียกน้ำทำให้ลื่นยาก

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

- ☞ การบำรุงรักษาแอร์และเก้าอี้ ☞ ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศ, โตะ Lecture โดยเฉพาะ A400
- ☞ โตะเรียน น.ศ. หลายตัวอยู่ในสภาพชำรุดทำให้ใช้เขียนไม่สะดวก จึงทำให้มีโตะให้ น.ศ. ใช้จริง ไม่เท่ากับจำนวนชุดเก้าอี้ที่มีอยู่ (A202)
- ☞ โตะเรียนไม่ดีพอ ☞ ปรับปรุงโตะเรียน (ฟัง) ☞ โตะ Lecture ☞ ควรปรับปรุงสภาพโตะเรียน
- ☞ ควรใช้ไวท์บอร์ด ☞ LCDในห้อง A400 ไม่ค่อยชัด ☞ เปลี่ยน โปรเจคเตอร์
- ☞ น่าจะเปลี่ยนคอมฯ บ้างเพื่อความรวดเร็ว ☞ ห้อง R300 คอมพิวเตอร์เก่ามาก อืด
- ☞ ลงโปรแกรมการเรียนให้ตรงกับความต้องการ เช่น Mathlab
- ☞ ควรปรับปรุงให้ห้องเรียนมีความพร้อม เพื่อสะดวกในการเรียน เพราะบางครั้งใช้คอมไม่ได้ (A300)
- ☞ การเปลี่ยนแปลงระบบที่เกี่ยวข้องกับการสอน ควรรีบแจ้งอาจารย์โดยด่วน เพราะเป็นการเสียเวลาอย่างยิ่งหากเข้าไปแล้วไม่สามารถ LOAD ไฟล์การสอนได้
- ☞ แปรงลบกกระดานบางครั้งลบได้ไม่สะดวกอาจเป็นเพราะแปรงมีฝุ่นมาก
- ☞ ไม่ควรนำแปรงลบกกระดานไปล้างน้ำ แต่ให้เคาะเอาฝุ่นออกแทน และทำทุกวัน

☞ เรื่องแสงสว่าง

☞ ม่านบางอันเปิดไม่ได้

*** ห้องประชุม

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
ความสะอาดเรียบร้อยของห้องประชุม	4.18	83.57	75.79	79.43	66.96
ความพร้อมของรูปแบบห้องตามต้องการ	4.09	81.79	83.24	85.24	70.83
ความพร้อมของอุปกรณ์ประจำห้องได้แก่ กระดาน ปากกาเขียนข้อความ	3.98	79.59	75.79	79.43	66.96
ความพร้อมของอุปกรณ์โสตฯ	4.05	81.07	83.24	85.24	70.83
ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตฯ	4.07	81.43	83.16	86.67	70.83
ความเหมาะสมของระบบแสงสว่าง	4.18	83.57	83.16	85.83	71.67
ความเหมาะสมของระบบปรับอากาศ	3.93	78.57	81.05	83.04	70.83
การเปิดห้องประชุมตามเวลาที่ขอใช้	4.07	81.43	68.00	85.06	74.78
คุณภาพของอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.50	70.00	79.47	80.00	70.00
ความพึงพอใจโดยรวม	3.98	79.64	83.68	85.00	73.33

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 79.64 %

ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 83.68 %

หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของห้องประชุม และ ความ

เหมาะสมของระบบแสงสว่าง = 83.57 %

และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพของอาหารว่างและเครื่องดื่ม = 70.00 %

- สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

* ความสะอาด * Service Mind * เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี

* ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่โสตฯ / จัดอาหาร

- * การประสานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งรับผิดชอบเรื่องห้องประชุม
- * เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และรวดเร็วในการให้บริการ
- * ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการประทับใจ
- * การบริการของเจ้าหน้าที่หน่วยอาคารดีมาก ๆ
- * การให้บริการที่เร็วถูกต้อง

สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ

- ☹ โน้ตบุค และ LCD ชอบมีปัญหา
- ☹ โดยส่วนใหญ่ความสะอาดของห้องอยู่ในระดับดี แต่บางครั้ง งานก่อนหน้าอาจจะเสร็จช้า ทำให้ไม่มีเวลาเก็บห้องประชุมสำหรับงานในวันรุ่งขึ้น ซึ่งพบว่ามีเศษกระดาษทิชชู กระดาษที่ไม่ใช้แล้ว อยู่บ้าง
- ☹ การซ่อมแซมห้องน้ำหญิงบริเวณห้อง คอมพิวเตอร์ เสียนาน 1 เดือนแล้ว ยังไม่ซ่อมเลย
- ☹ พนักงานบริการเครื่องดื่ม ไม่ยิ้มแย้ม แต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นหน้าตาในการบริการและรับแขกคณะฯ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

- ☞ แอร์เย็นมาก
- ☞ ห้องประชุมมรดกสุขระบบแอร์เย็นเกินไป
- ☞ อุปกรณ์ไอศตฯ และ สายไฟที่ระโยงระยางของอุปกรณ์ฯ
- ☞ LCD ควรจะบอกวิธีการใช้
- ☞ ตรวจสอบปากกาห้องประชุม 1 ให้สามารถใช้งานได้
- ☞ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านอาหารว่าง และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่จัดเตรียม/บริการอาหาร ควรเหมาะสมกว่านี้
- ☞ เจ้าหน้าที่บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มของคณะ ฯ ควรแต่งกายให้สุภาพไม่นุ่งสั้น หรือสวมใส่รองเท้าแตะมองแล้วดูไม่ดีในภาพรวมของคณะฯ บางครั้งมีการประชุมและได้เชิญบุคลากรจากภายนอกมา ทำให้ดูแล้วไม่ประทับใจ หน้าตาที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสบ้าง ควรดูตัวอย่าง สำนักงานอธิการบดี



จันทร์วดี ลิ้มสกุล
สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทคโนโลยีการศึกษา (หน่วยโสตทัศนศึกษา) กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ประจำปี 2551

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

- 1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของ**เทคโนโลยีการศึกษา** เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

- 2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของ**เทคโนโลยีการศึกษา** โดยส่งแบบประเมินให้ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน/นักศึกษา/บุคคลทั่วไป กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ
- 2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ **มกราคม – ธันวาคม 2551**

3. สรุปผลความพึงพอใจ

● จำนวนแบบสอบถาม

- | | | |
|--|-----|------|
| ○ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาควิชา/นักศึกษา/บุคคลทั่วไป | 100 | ฉบับ |
| ○ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ | 73 | ฉบับ |

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 73.00 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

● ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

- | | | | |
|--|-------|-------|----------|
| ○ อาจารย์ | จำนวน | 7 คน | 9.59% |
| ○ บุคลากรสายสนับสนุน | จำนวน | 25 คน | (34.25%) |
| ○ นักศึกษา | จำนวน | 41 คน | (56.16%) |
| ○ บุคคลภายนอก (นศ.คณะอื่น/บุคคลทั่วไป) | จำนวน | - คน | (0.00%) |

สรุป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.16 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน และน้อยที่สุด คือ อาจารย์ มีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 9.59 และไม่มีบุคคลภายนอกตอบแบบสอบถาม

- **ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

○ ทุกวัน	จำนวน	2 คน	(2.74%)
○ ทุกสัปดาห์	จำนวน	9 คน	(12.33%)
○ ทุกเดือน	จำนวน	30 คน	(41.10 %)
○ อื่นๆ	จำนวน	26 คน	(35.62 %)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	6 คน	(8.22%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมา คือ อื่นๆ หรือใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการทุกวัน มีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 2.74

- **ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550**

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	เทียบกับปี 2550*
การให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์			
เครื่องมือทันสมัยตามความต้องการของผู้ขอใช้	4.07	81.37	
การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.16	83.29	
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.18	83.61	
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์โสตฯ	4.28	85.63	
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอุปกรณ์โสตฯ	4.32	86.39	
ความพึงพอใจโดยรวม	4.14	82.74	
การผลิตตำรา หนังสือ เอกสารประกอบการสอน และเอกสารทั่วไป			
คุณภาพในการจัดพิมพ์ของหนังสือ/เอกสาร	4.34	86.79	
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.34	86.79	
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสิ่งพิมพ์	4.40	87.92	
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ธุรการที่ประสานงาน	4.36	87.17	
ความพึงพอใจโดยรวม	4.34	86.79	

- ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550 (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	เทียบกับปี 2550*
การจำหน่ายหนังสือ/ตำราเรียน			
ความสะดวกรวดเร็วในการใช้โปรแกรมจำหน่าย ตำราเรียน	4.32	86.40	
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	87.60	
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่จำหน่ายหนังสือ	4.47	89.41	
เวลาให้บริการจำหน่ายที่ห้องจำหน่ายหนังสือ (8.30-16.30 น.)	4.40	88.00	
ความพึงพอใจโดยรวม	4.39	87.76	
บริการออกแบบงานศิลป์			
ความเหมาะสม สวยงามของการออกแบบ	3.93	78.62	
ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ	4.12	82.37	
การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.14	82.71	
อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานศิลป์	4.20	84.07	
ความพึงพอใจโดยรวม	4.16	83.10	
ความพึงพอใจเฉลี่ย(เทคโนโลยีการศึกษาทั้งหมด)	4.26	85.17	

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 83.10%




หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือความมีอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่จำหน่ายหนังสือ = 89.41%

และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความเหมาะสมสวยงามของการออกแบบ คือ=78.62%

หมายเหตุ * ปี 2550 เทคโนโลยีการศึกษา ไม่ได้ส่งแบบประเมินให้ผู้รับบริการ แต่ได้คำนวณผลการประเมินเฉพาะใน
ส่วนของการให้บริการอุปกรณ์โสตฯ ประจำห้องเรียน และห้องประชุม จากแบบประเมินของอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด


โสตทัศนอุปกรณ์

-  **สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ**
- บริการรวดเร็ว (นักศึกษา)
 - การให้บริการรวดเร็ว (นักศึกษา)
 - สะดวก (นักศึกษา)
 - อุปกรณ์เครื่องมือมีความสะดวกดี เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย (นักศึกษา)
 - บริการรวดเร็ว (นักศึกษา)
-  **สิ่งที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ**
- เจ้าหน้าที่ไม่มีอัธยาศัยในการให้บริการ (สายสนับสนุนฯ)
-  **ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข**
- ควรมีการให้บริการผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (อาจารย์)
 - เครื่องฉายแผ่นใสควรเปลี่ยนเป็น visualizer เนื่องจากมีผลต่อสายตาผู้บรรยาย (อาจารย์)
 - ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ LCD ประจำห้องเรียนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานบางเครื่องตัวภาพสั้นจนปวดตา - A 203 (จากนศ. ผู้เรียน)
 - มีอัธยาศัยในการให้บริการ (สายสนับสนุนฯ)

การจำหน่ายตำรา

-  **ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข**
- ควรเก็บต้นฉบับของตำราทุกเล่มไว้ กรณีที่ผู้แต่งไม่อยู่แล้ว เพื่อการจัดพิมพ์เพิ่มเติม

การผลิตตำรา

-  **ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข**
- การจัดพิมพ์ส่วนที่เป็นภาพยังไม่คมชัด (อาจารย์)
 - ลดคุณภาพลงเพื่อให้ราคาถูกลงสู้กับการถ่ายเอกสาร (นักศึกษา)
 - คู่มือที่ศูนย์หนังสือฯ และร้านขายหนังสือตำราเรียนในชั้นอุดมศึกษา (นักศึกษา)

หมายเหตุ () หมายถึงผู้ให้ข้อมูล



**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การจัดการทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2551**

1. วัตถุประสงค์การประเมิน

1.1 เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานภาพการให้บริการของการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และเป็นดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2. วิธีการประเมิน

2.1 ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยส่งแบบประเมินให้ภาควิชา/ฝ่าย/กลุ่มงาน กรอกแบบประเมินในฐานะผู้รับบริการ

2.2 ระยะเวลาการให้บริการที่ประเมิน คือ 1 ตุลาคม 2550 – กันยายน 2551

3. สรุปผลความพึงพอใจ

• จำนวนแบบสอบถาม

○ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้หน่วยงาน/ภาควิชา	150	ฉบับ
○ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ	99	ฉบับ

สรุป จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 66.00 ของแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้รับบริการ

• สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

○ ข้าราชการ	จำนวน	42	คน (42.4%)
○ พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	12	คน (12.1%)
○ พนักงานเงินรายได้	จำนวน	32	คน (32.3%)
○ ลูกจ้างประจำ	จำนวน	11	คน (11.1%)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	2	คน (2.0%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ พนักงานเงินรายได้ และน้อยที่สุด คือ ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 11.1

• ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

○ ทุกวัน	จำนวน	6	คน (6.1%)
○ ทุกสัปดาห์	จำนวน	29	คน (29.3%)
○ ทุกเดือน	จำนวน	32	คน (32.3%)
○ อื่นๆ (บางครั้ง/นานๆครั้ง)	จำนวน	22	คน (22.2%)
○ ไม่ตอบ	จำนวน	10	คน (10.1%)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา ใช้บริการ ทุกสัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 6.1

- ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคะแนน และ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2551
จำแนกตามหัวข้อประเมิน เปรียบเทียบกับ ปี 2550 ปี 2548 และ 2546

หัวข้อการประเมิน	ความพึงพอใจ ปี 2551		ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ		
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ปี 2550	ปี 2548	ปี 2546
บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม	3.94	78.79	81.13	76.60	72.67
การให้ความสะดวกรวดเร็วในการ ประสานงาน	3.83	76.57	75.49	69.80	70.00
การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา	3.60	72.04	73.57	70.60	67.59
การตอบข้อซักถาม ถูกต้องชัดเจน	3.62	72.32	72.57	70.60	72.00
ความพึงพอใจโดยรวม	3.82	76.36	76.06	73.40	68.28

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ปี 2551 = 76.36 %
ใกล้เคียงกับปี 2550 ที่มีความพึงพอใจ = 76.06 %
หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม = 78.79 % และ
หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหาคือ = 72.04 %

- ตารางที่ 2 สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากคำถามปลายเปิด

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวนที่ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
☺ สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ	14	14.14
รอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ เป็นกันเอง อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ	6	
เอาใจใส่กับผู้รับบริการ / ความกระตือรือร้น / จิตบริการ	3	
ความแม่นยำและความรวดเร็ว	2	
การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหารวดเร็ว	2	
เจ้าหน้าที่บางคนให้ความรู้ดี	1	
⊗ สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ	17	17.17
-บางครั้งการให้บริการล่าช้า และไม่ชัดเจน	1	
-เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส หน้านิ่ง	2	
การรับโทรศัพท์มักจะตอบว่าไม่ทราบ/ ไม่ค่อยรับฝากเรื่อง / พุดจาไม่สุภาพขาดจิตบริการ / ปิดความ รับผิดชอบ	4	
สัญญาจ้างไม่ได้เก็บไว้ในแฟ้ม	1	

☹️ สิ่งที่ไม่พอใจในการให้บริการ (ต่อ)	17	17.17
เรื่องที่เคยประสานงานไปยังไม่มีความคืบหน้า (การ update ข้อมูล DSS ดูข้อมูลล่าสุด ข้อมูลที่แจ้งไปยังไม่เปลี่ยนแปลง)	1	
เจ้าหน้าที่ไม่แม่นยำเรื่องข้อมูล	3	
ไม่ค่อยแนะนำหนทางชี้ช่องทางในความก้าวหน้าผลประโยชน์ให้บุคลากรทราบ/ควรมีการแจ้งสิทธิในการพัฒนา เช่น การขอขานาญการ ตำแหน่งทางวิชาการ	2	
การจัดการ การปรับปรุงงานของหน่วยงาน เพราะผู้อื่นไม่สามารถปรับปรุงให้ได้	1	
-ปรับปรุงเจ้าหน้าที่บางคน/ใครทำงานไม่ดีควรถ่ายหรือปรับออก	2	
😊 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข	8	8.08
ควรให้เจ้าหน้าที่ไปอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	1	
การบริการที่เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ น่าเสียการพูดจา	1	
ลดขั้นตอนการติดต่อ	1	
ควรจะมีฐานข้อมูลที่ใช้บริการต้องขอความอนุเคราะห์อยู่เป็นประจำ(ไม่ควรให้ผู้ใช้บริการต้องหากจากเอกสาร)	1	
ควรรักษาผลประโยชน์ในด้านความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กร/มีการแนะนำถึงสิทธิประโยชน์ของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร(ความก้าวหน้าในอาชีพสายงาน)	3	
ควรแจ้งสิทธิต่าง ๆ ของพนักงานเงินรายได้หรือจัดอบรม สิทธิต่าง ๆ ที่ลูกจ้างพึงได้รับ	1	

สรุป ความคิดเห็นคล้ายกับปีที่ผ่านมา เช่น ปัญหาในเรื่องความรู้/ความแม่นยำในกฎระเบียบของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาการพูด/การรับเรื่อง การแนะนำในด้านสิทธิประโยชน์ การปรับปรุงในด้านฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ



จันทร์วดี ลิ่มสกุล
สรุปผลการประเมิน