

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.	เพศ ชาย	จำนวน 38 คน
	หญิง	จำนวน 62 คน
	รวม	100 คน
2.	อายุ 20-30 ปี	จำนวน 35 คน
	31-40 ปี	จำนวน 30 คน
	41-50 ปี	จำนวน 23 คน
	50 ปีขึ้นไป	จำนวน 12 คน
	รวม	100 คน
3.	สถานภาพของผู้มารับบริการ	
	บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	จำนวน 9 คน
	บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	จำนวน 72 คน
	นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	จำนวน 15 คน
	ผู้รับบริการภายนอก	จำนวน 2 คน
	อื่นๆ	จำนวน 2 คน
	รวม	100 คน
4.	ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด	
	ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน 12 คน
	ผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน 29 คน
	บันทึกข้อความ	จำนวน 25 คน
	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน 34 คน
	รวม	100 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	57	33	10	0	0	4.47
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	48	41	11	0	0	4.37
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	45	40	15	0	0	4.30
1.4 การขอใช้ห้องอบรมสะดวก รวดเร็ว ได้รับคำตอบรับ การจองพื้นที่ (กรณีขอใช้ห้องอบรมทางโทรศัพท์)	73	23	4	0	0	4.69
1.5 การรับ-ส่ง เอกสารทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	60	30	10	0	0	4.56
1.6 อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรและผู้มารับบริการ	62	25	13	0	0	4.49
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	70	23	7	0	0	4.63
2.2 บุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	62	30	8	0	0	4.54
2.3 บุคลากรแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	67	30	3	0	0	4.64
2.4 บุคลากรสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	68	17	15	0	0	4.57
2.5 บุคลากรให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	57	32	11	0	0	4.46
3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	72	17	11	0	0	4.61
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	67	22	8	3	0	4.53
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม / มีโต๊ะ เก้าอี้ให้บริการ	72	25	2	1	0	4.68
3.4 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก(ลิฟท์)ที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน	62	32	6	0	0	4.62
3.5 บริการน้ำดื่มให้กับบุคคลทั่วไป (บุคลากร นักศึกษา)	72	24	4	0	0	4.68
ผลรวมค่าเฉลี่ย						4.55

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

3.1 จุดเด่น

- ความสะอาด พนักงานสามารถตอบคำถามได้
- มีความสะอาด ข้อมูลชัดเจน รวดเร็ว
- มีการประสานงานที่ดี
- ตึกสะอาด ลิฟท์สะอาด

3.2 จุดที่ควรปรับปรุง

- ในบางส่วนยังมีความยุ่งยากในการดำเนินการ
- มีบริการที่น้อย

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรเพิ่มห้องประชุม