



สรุปผล

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประจำปี พ.ศ. 2563

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้จัดทำสำรวจรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563 เล่มนี้ จำแนกออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปผู้ประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 2.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งสำนักงานอธิการบดี ได้วิเคราะห์ ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำไปวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กุมภาพันธ์ 2564

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ	1
ความเป็นมาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	1
ปรัชญา / วิสัยทัศน์ / พันธกิจ	3
วัตถุประสงค์และเป้าหมาย	4
อำนาจหน้าที่และภารกิจ	5
โครงสร้างการบริหารงาน	6
บทที่ 2	
วิธีดำเนินการ	7
ขอบเขตการดำเนินงาน	8
บทที่ 3	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองคลังและพัสดุ	11
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร	13
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน	15
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา	17
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง	19
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองบริการการศึกษา	21
และบริการวิชาการ (สมุทรปราการ)	
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานกฎหมายและวินัย	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์ป่มเพาะวิสาหกิจ และสหกิจศึกษา	25
ภาคผนวก ก	
แบบสอบถามที่ใช้ในการจัดเก็บสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563	28
ภาคผนวก ข	
ตัวอย่างการติด QR Code ในแต่ละหน่วยงาน	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สำนักงานอธิการบดี แต่เดิมเมื่อ พ.ศ.2509 เรียกว่า สำนักงานอาจารย์ใหญ่ เป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงเรียนฝึกหัดครูธนบุรี ซึ่งเปลี่ยนแปลงมาจากโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีอาชีวศึกษา ที่ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2491 ต่อมาในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2513 กรมการฝึกหัดครูประกาศยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครูธนบุรีเป็นวิทยาลัยครูธนบุรี สำนักงานอาจารย์ใหญ่ จึงเปลี่ยนเป็น สำนักงานผู้อำนวยการ และกำหนดให้มีตำแหน่ง “ผู้อำนวยการ” เป็นตำแหน่งสูงสุดของวิทยาลัยครู ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 ประกาศใช้ตามพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้มีสำนักงานอธิการบดีและคณะในวิทยาลัยครู ดังนั้น สำนักงานผู้อำนวยการ จึงเปลี่ยนเป็น สำนักงานอธิการ และกำหนดให้มีตำแหน่ง “อธิการ” เป็นตำแหน่งสูงสุดของวิทยาลัยครู

สำนักงานอธิการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและจัดการในเรื่องทั่วไปของวิทยาลัยครู และสนับสนุนงานวิชาการในปี พ.ศ.2526 มีการจัดหน่วยงานย่อยรับผิดชอบงานต่างๆ เรียกเป็น “แผนก” ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. แผนกธุรการ | 2. แผนกแผนงานและประเมินผล |
| 3. แผนกการเงิน | 4. แผนกพัสดุ |
| 5. แผนกสวัสดิการ | 6. แผนกอาคารสถานที่ |
| 7. แผนกอนามัยและสุขาภิบาล | 8. แผนกทะเบียนและวัดผล |
| 9. แผนกโสตทัศนศึกษา | 10. แผนกหอสมุด |
| 11. แผนกแนะแนว | 12. แผนกบริการการศึกษา |

ในปี พ.ศ.2534 ได้มีการแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูใหม่ เนื่องจากมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น จึงได้จัดตั้งศูนย์ สำนัก เพื่อปฏิบัติการกิจให้กว้างขวางและครอบคลุม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก สำนักงานอธิการจึงได้เปลี่ยนชื่อแผนกเป็น “ฝ่าย” ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| 1. ฝ่ายเลขานุการ | 2. ฝ่ายธุรการ |
| 3. ฝ่ายการเงิน | 4. ฝ่ายพัสดุ |
| 5. ฝ่ายยานพาหนะ | 6. ฝ่ายอาคารสถานที่ |
| 7. ฝ่ายอนามัยและสุขาภิบาล | 8. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ |

9. ฝ่ายประชาสัมพันธ์

10. ฝ่ายสวัสดิการ

ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2538 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แทน “วิทยาลัยครู” และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 แทนพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518

ในราชกิจจานุเบกษา หน้า 17 เล่ม 116 ตอนพิเศษ 79 ง ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2542 กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏธนบุรี พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2542 ดังนี้

ข้อ 1 ให้แบ่งส่วนราชการของสถาบันราชภัฏธนบุรี เป็น

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| 1. สำนักงานอธิการบดี | 2. คณะครุศาสตร์ |
| 3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 4. คณะวิทยาการจัดการ |
| 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 6. สำนักวิจัยและบริการวิชาการ |
| 7. สำนักกิจการนักศึกษา | 8. สำนักวางแผนและพัฒนา |
| 9. สำนักศิลปวัฒนธรรม | 10. สำนักส่งเสริมวิชาการ |

ข้อ 2 ให้มีส่วนอำนวยการในสำนักงานอธิการบดี

ข้อ 3 ให้มีสำนักงานเลขานุการในส่วนราชการ ตามข้อ 1(2) ถึง (10)

ดังนั้น ในปี พ.ศ.2542 สำนักงานอธิการบดี จึงแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

- | | |
|-----------------|---------------------|
| 1. ส่วนอำนวยการ | 2. งานกรเจ้าหน้าที่ |
| 3. งานการเงิน | 4. งานพัสดุ |
| 5. งานยานพาหนะ | 6. งานอาคารสถานที่ |

พ.ศ.2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาบันราชภัฏเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นนิติบุคคล สถาบันราชภัฏธนบุรี จึงเปลี่ยนสถานะจากสถาบันราชภัฏธนบุรีเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 สำนักงานอธิการบดียังคง เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตามกฎกระทรวง ลงวันที่ 1 มีนาคม 2548 ต่อมาเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2547 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ ที่ 70 ก ได้ประกาศใช้ ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เมื่อ

กฎหมายฉบับนี้ประกาศใช้คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี และคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดีได้ร่วมกันพิจารณาและทบทวนภารกิจของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

พ.ศ.2547 จึงมีมติให้รวมงานยานพาหนะและงานอาคารสถานที่เข้าด้วยกัน เป็นงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ให้แยกงานนิติการออกจากงานการเจ้าหน้าที่ไปกำหนดเป็นกลุ่มงานนิติการ ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการ สำนักงานอธิการบดี และให้เพิ่มงานประชาสัมพันธ์ อีก 1 งาน ดังนั้น สำนักงานอธิการบดี จึงแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 1 กลุ่ม 1 ส่วน 5 งาน

ในปี 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้จัดทำกรอบอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุนวิชาการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 – 2563 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 ได้มีมติให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานอธิการบดี ออกเป็น 6 กลุ่ม 2 กอง ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. กองกลาง | 2. กองนโยบายและแผน |
| 3. กองพัฒนานักศึกษา | 4. กองพัฒนาระบบบริหาร |
| 5. กองคลังและพัสดุ | 6. กองบริการการศึกษา และบริการวิชาการ |
| 7. กลุ่มงานกฎหมายและวินัย | 8. กลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์ปมเพาะวิสาหกิจ |

ปรัชญา / วิสัยทัศน์ / พันธกิจ

ปรัชญา

บริการมีมาตรฐาน ยึดหลักธรรมาภิบาล ผลสัมฤทธิ์งานมีคุณภาพ

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดีมุ่งสู่เกณฑ์การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเลิศ

พันธกิจ

- 1) พัฒนาคุณภาพการบริการ ร่วมประสานประโยชน์ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติภารกิจได้มีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน
- 3) พัฒนางองค์กรสู่การเรียนรู้ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

1. มุ่งนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน และการให้บริการของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. มุ่งป้องกันแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนของการบริหารและจัดการทรัพยากรในด้านต่างๆ
3. มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการ พัฒนาบุคลิกภาพ และจริยธรรม พร้อมทั้งกับการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. มุ่งส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ ปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ โดยเอื้อประโยชน์ต่อทุกหน่วยงาน
5. มุ่งประสานความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอกและหน่วยงานภายนอก
6. มุ่งปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในปัจจุบันและอนาคต
7. มุ่งให้นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการหรือผู้ติดต่อได้รับบริการที่ดี

เป้าหมาย

1. บริหารและจัดการคุณภาพงานอาคารสถานที่ และภูมิสถาปัตยกรรมของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนของคณาจารย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา และสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกสบาย และมีความสุขในการทำงานร่วมกัน
2. บริหารและจัดระบบงานพัสดุให้สนองตอบความต้องการของคณาจารย์ และหน่วยงานต่างๆ อย่างครบถ้วน ตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานวิชาการและงานส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการอื่นๆ
3. บริหารและจัดระบบการเงินให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการ และเอื้อประโยชน์ต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกระดับ
4. บริหารและจัดการงานธุรการและเลขานุการให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยมีความคล่องตัว รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
5. บริหารงานการเจ้าหน้าที่ให้มีข้อมูลที่เป็นระบบ ทันสมัย สามารถให้บริการในด้านสิทธิและผลประโยชน์ของบุคลากรทุกฝ่ายของมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อำนาจหน้าที่และภารกิจ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและจัดระบบบริหารจัดการงานด้านการสนับสนุนงานวิชาการของมหาวิทยาลัย
2. จัดทำและประสานการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับแผนแม่บทของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและกระทรวงศึกษาธิการ
3. เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย จัดทำแผนงานหรือโครงการของมหาวิทยาลัยการจัดทำและวิเคราะห์แผนงานและโครงการจัดตั้งงบประมาณประจำปีของมหาวิทยาลัย
4. ติดตามเร่งรัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแผนและโครงการที่กำหนด
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี
6. ดำเนินเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป งานช่วยอำนวยความสะดวกในส่วนงานเลขานุการ งานสวัสดิการ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การพัสดุ และงบประมาณของมหาวิทยาลัย
8. จัดตั้งฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนัก ปรับปรุง และพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสอดคล้องกับระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางของรัฐ เช่น ระบบ GFMS และระบบการจ่ายตรงเงินเดือนที่รัฐบังคับใช้
9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ และงานประชาสัมพันธ์ของสำนักและมหาวิทยาลัย
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนานิสิตนักศึกษา บริการแนะแนวและจัดหางาน บริการป้องกันอุบัติเหตุ งานด้านนักศึกษาวิชาทหาร และทุนการศึกษา
11. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความผิดการละเมิดและงานคดีที่มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
12. ดำเนินการเกี่ยวกับบริการการศึกษาและบริการวิชาการ ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
13. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการรายได้ ทรัพย์สิน ของมหาวิทยาลัย

14. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการฝึกอบรมแก่ประชาชน และผู้สนใจ รวมทั้งการประสานเพื่อให้นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

15. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดีเพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

16. ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่

17. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงาน



บทที่ 2

วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการ

1. การสร้างเครื่องมือ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ
3. ประมวลผล และ
4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) และข้อถามปลายเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น โดยแบบสำรวจแบ่งเป็นแต่ละส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 2.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ คือ การเก็บข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการสำนักงาน อธิการบดี โดยเป็นการตอบแบบสอบถามออนไลน์ QR Code หลังจากการรับบริการของแต่ละหน่วยงาน เป็นการสำรวจแบบสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563

3. ประมวลผล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลเป็นตาราง แสดงในรูปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด = 5 คะแนน	ความพึงพอใจระดับน้อย = 2 คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก = 4 คะแนน	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด = 1 คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง = 3 คะแนน	

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 = ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 = ความพึงพอใจระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 = ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 = ความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 = ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การคำนวณค่าเฉลี่ยและระดับผลการประเมิน โดยในการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้รวมทั้งหมดเฉพาะของผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนไม่ได้รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563 เฉพาะผู้ใช้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563

2. **ขอบเขตด้านประชากร** คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ กองคลังและพัสดุ กองนโยบายและแผน กองพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) กองพัฒนานักศึกษา กองกลาง กองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ) กลุ่มงานกฎหมายและวินัย กลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจและสหกิจศึกษา ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนทั้งหมด 364 คน โดยแบ่งเป็นแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

กองคลังและพัสดุ จำนวน 23 คน

กองนโยบายและแผน จำนวน 24 คน

กองพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) จำนวน 12 คน

กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 259 คน

กองกลาง จำนวน 33 คน

กองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ) จำนวน 3 คน

กลุ่มงานกฎหมายและวินัย จำนวน 4 คน

กลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์ปมเพาะวิสาหกิจและสหกิจศึกษา จำนวน 6 คน

3. กรอบแนวคิดของการศึกษา ได้แก่ ใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานอธิการบดี แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผู้รับบริการจากหน่วยงานของภายในของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ดังต่อไปนี้ กองคลังและพัสดุ กองพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองกลาง กองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ) กลุ่มงานกฎหมาย และวินัย กลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจและสหกิจศึกษา โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็นตามหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 2.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตารางสรุปรวมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ชื่อหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยทุกด้าน	ความหมาย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
กองคลังและพัสดุ	4.22	ความพึงพอใจระดับมาก	0.886
กองพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)	4.30	ความพึงพอใจระดับมาก	0.784
กองนโยบายและแผน	4.33	ความพึงพอใจระดับมาก	1.318
กองพัฒนานักศึกษา	4.16	ความพึงพอใจระดับมาก	0.767
กองกลาง	3.97	ความพึงพอใจระดับมาก	0.825
กองบริการการศึกษาและ บริการวิชาการ (สมุทรปราการ)	3.93	ความพึงพอใจระดับมาก	0.907
กลุ่มงานกฎหมายและวินัย	3.65	ความพึงพอใจระดับมาก	1.027
กลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์ บ่มเพาะวิสาหกิจและสหกิจ ศึกษา	4.52	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	0.504

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองคลังและพัสดุทั้งสิ้น 23 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 11 คน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 10 คน เป็นบุคคลภายนอกจำนวน 1 คน และเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 1 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองคลังและพัสดุ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.26	0.915
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.30	0.876
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.17	0.937
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.926
รวม	4.26	0.900

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	0.834
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.26	0.964
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.22	0.902
รวม	4.22	0.889

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลังและพัสดุ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.17	0.887
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	4.04	0.928
รวม	4.11	0.900

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกองคลังและพัสดุ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.30	0.822
รวม	4.30	0.822

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

สรุปข้อเสนอแนะของกองคลังและพัสดุ

- งานบริการควรปรับปรุงคำพูดและกิริยา
- ดำเนินการอะไรแต่ละอย่าช้ามากต้องรอหลายวัน

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร ทั้งสิ้น 12 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 11 คน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 1 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.42	0.669
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.42	0.793
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.42	0.793
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.778
รวม	4.40	0.736

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.42	0.793
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.08	0.793
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.33	0.651
รวม	4.28	0.741

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองพัฒนาระบบบริหาร

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.08	0.996
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	4.25	0.866
รวม	4.17	0.917

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกองพัฒนาระบบบริหาร

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.25	0.866
รวม	4.25	0.866

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผนทั้งสิ้น 24 คน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 20 คน เป็นบุคคลภายนอกจำนวน 2 คน และเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 2 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองนโยบายและแผน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.38	1.345
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.46	1.351
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.46	1.351
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.42	1.349
รวม	4.43	1.328

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	1.308
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.21	1.318
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.33	1.341
รวม	4.24	1.305

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองนโยบายและแผน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.25	1.327
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	4.21	1.351
รวม	4.23	1.325

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.46	1.351
รวม	4.46	1.351

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

สรุปข้อเสนอแนะของกองนโยบายและแผน

- มีความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น
- ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ ที่ให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
- บริการดีใส่ใจมาก ๆ ความถี่ 2

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาทั้งสิ้น 259 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 255 คน เป็นบุคคลภายนอกจำนวน 3 คน และเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 1 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.10	0.815
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.05	0.810
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.19	0.777
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.794
รวม	4.14	0.801

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.15	0.747
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.15	0.757
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.20	0.730
รวม	4.17	0.744

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.18	0.706
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	4.14	0.770
รวม	4.16	0.738

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.21	0.751
รวม	4.21	0.751

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

สรุปข้อเสนอแนะของกองพัฒนานักศึกษา

- เพิ่มความชัดเจนในการอธิบายวิธีการ
- ช่องทางในการติดต่อบริการเนื่องด้วยมีช่องแฟนเพจในหลายๆหน่วยงานในบางครั้งการประสานงานค่อนข้างช้า หรือบางหน่วยงานนั้นไม่สามารถติดต่อสอบถามทางแฟนเพจได้เลย
- บริการดี รวดเร็วเรื่องข่าวสารและมีคุณภาพ ความถี่ 3
- ด้านการใช้ภาษา
- บริการให้คำแนะนำดี
- พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ
- อยากให้พัฒนาระบบการเรียนออนไลน์ในช่วงโควิด
- อยากให้ปรับปรุงด้านการเรียนการสอนออนไลน์ช่วงโควิด
- การตอบกลับที่เร็วขึ้น
- อยากให้มีการบริการที่รวดเร็วในการตอบคำถามที่รวดเร็วและสะดวกกว่านี้ เพราะบางครั้งผู้ที่ขอรับบริการต้องการคำตอบที่เร่งรีบ หรือมีกิจธุระจำเป็นจริง ๆ จะได้ไม่ต้องรอนาน
- อยากให้มีบริการที่ดีแบบนี้ต่อไปเรื่อย ๆ บริการที่รวดเร็วในการตอบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เร่งรีบ
- ไม่มี ความถี่ 2

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองกลางทั้งสิ้น 33 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 27 คน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 3 คน เป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 2 คน และเป็นบุคคลภายนอกจำนวน 1 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกองกลาง

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	3.91	0.879
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.88	0.893
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.91	0.765
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	0.750
รวม	3.92	0.816

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองกลาง

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.94	0.827
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	3.97	0.984
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.18	0.635
รวม	4.03	0.826

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองกลาง

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.97	0.810
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	3.88	0.820
รวม	3.92	0.810

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกองกลาง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.06	0.899
รวม	4.06	0.899

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

สรุปข้อเสนอแนะของกองกลาง

- บริการดีแล้ว รวดเร็ว ทันใจ
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการดีมาก ความถี่ 2

**การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ
(สมุทรปราการ)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ) ทั้งสิ้น 3 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 2 คน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 1 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.00	1.000
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.67	1.528
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.67	1.155
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	1.000
รวม	3.83	1.030

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.00	1.000
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.00	1.000
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.00	1.000
รวม	4.00	0.866

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.00	1.000
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	4.00	1.000
รวม	4.00	0.894

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ
(สมุทรปราการ)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.00	1.000
รวม	4.00	1.000

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

สรุปข้อเสนอแนะของกองบริการการศึกษาและบริการวิชาการ (สมุทรปราการ)

- ควรบริการนักศึกษาด้วยความเต็มใจ มีการแสดงกริยาที่เหมาะสม

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานกฎหมายและวินัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานกฎหมายและวินัยทั้งสิ้น 4 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 2 คน เป็นข้าราชการจำนวน 1 คน เป็นบุคคลภายนอกจำนวน 1 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มงานกฎหมายและวินัย

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	3.75	0.957
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.75	0.957
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.75	0.957
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	3.25	1.500
รวม	3.63	1.025

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มงานกฎหมายและวินัย

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.75	0.957
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	3.75	0.957
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	3.25	1.500
รวม	3.58	1.084

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มงานกฎหมายและวินัย

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	3.25	1.258
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	3.50	1.000
รวม	3.38	1.061

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มงานกฎหมายและวินัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	0.577
รวม	4.50	0.577

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ และสหกิจศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ และสหกิจศึกษาทั้งสิ้น 6 คน เป็นบุคคลภายนอกจำนวน 6 คน

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ และสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.67	0.516
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.67	0.516
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.50	0.548
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่าง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.516
รวม	4.63	0.495

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจและสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.50	0.548
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.50	0.548
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.67	0.516
รวม	4.56	0.511

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ และสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.33	0.516
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	4.17	0.408
รวม	4.25	0.452

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ และสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	0.548
รวม	4.50	0.548

โดยเมื่อหาค่าเฉลี่ยทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน โดยที่หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด


สรุปข้อเสนอแนะของกลุ่มงานรายได้ ทรัพย์สิน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจและสหกิจศึกษา

- ควรมีหลักสูตรพื้นฐานและ advance อย่างต่อเนื่อง
- อยากให้มียุทธศาสตร์การสอนที่หลากหลายยิ่งขึ้นอย่างเช่น เรื่องการทำอาหาร ทำขนม ตัดผม

ภาคผนวก ก

ตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้ในการจัดเก็บสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563

✕ แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ...
LINE
⋮



แบบสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ ของ สำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานภายใต้ การกำกับดูแลของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี

แบบสำรวจความคิดเห็นนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบ
แบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน
คำชี้แจง

ตอนที่ 1 แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานภายใต้สำนักงาน
อธิการบดีและหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อนำ
ผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน
และการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตอนที่ 2 ผู้ประเมิน หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจาก
สำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานภายใต้สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยตรง เช่น
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยและบุคคล
ภายนอกที่มาขอรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 3 ขอเสนอแนะการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้คำ
แนะนำหรือเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล
ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นและมี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

***จำเป็น**

ที่อยู่อีเมล *

อีเมลของคุณ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปผู้ประเมิน

อาชีพของผู้ประเมิน (ผู้มาขอรับบริการ) *

- นักศึกษา
- ข้าราชการ
- ลูกจ้างประจำ
- พนักงานมหาลัย
- ลูกจ้างชั่วคราว
- บุคคลภายนอก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ตอบคำถามในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เดือนที่ขอรับบริการ (ปี พ.ศ. 2563) จาก
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี *

เลือก

× <https://docs.google.com/forms/d/e>

ระบุชื่อหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการ
บริการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่ขอรับการ
บริการ เช่น กองกลาง ฝ่ายอาคารและสถานที่
กองพัฒนานักศึกษา เป็นต้น *

เลือก ▼

1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	พึง พอใจ มาก ที่สุด	พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ ปาน กลาง	พึง พอใจ น้อย	พึง พอใจ น้อย ที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีความ สุภาพ เป็นมิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ ด้วย ความ สะดวก รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 เจ้าหน้าที่ ให้คำ อธิบาย และ ตอบข้อ สงสัย ได้ตรง ประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติ งาน อย่าง ไม่เลือก ปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 มีช่องทางการเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ *

	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
คำชี้แจง 1. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านประโยชน์จากการรับบริการ

คำตอบของคุณ _____

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Dhonburi Rajabhat University
รวมงานการละเมิด

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการติด QR Code ในแต่ละหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2563



