

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 2 ชุด ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และผู้ให้บริการทั่วไป ซึ่งหน่วยประสานงานฯ ใช้แบบสอบถามฉบับนี้วัดระดับความพึงพอใจประจำปีของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยจัดทำในรูปแบบ Google form

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการการประชุม ที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตลอดจนกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก โดยจัดทำในรูปแบบ Google form สำหรับวัดระดับความพึงพอใจเป็นรายครั้งภายหลังเสร็จสิ้นการประชุมชุดนั้น ๆ



ทั้งนี้ จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 2 ส่วน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร

หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจไปยังผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการ นักศึกษา และผู้ให้บริการทั่วไปภายนอก รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 86 ชุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการใช้ช่องทางติดต่อขอรับบริการผ่านโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS), การใช้บริการผ่าน E-mail/Line/Facebook, มาใช้บริการด้วยตัวเอง ณ หน่วยประสานงานฯ และเว็บไซต์หน่วยงาน ตามลำดับ

ทั้งนี้ ได้วัดระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 9 หัวข้อ แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสามารถสรุปผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละหัวข้อได้ ดังนี้

หัวข้อวัดระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
		(เต็ม 5 คะแนน)	ความพึงพอใจ
1.	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.87	มากที่สุด
2.	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องและชัดเจน	4.41	มากที่สุด
3.	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.56	มากที่สุด
4.	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้รับบริการ	4.37	มากที่สุด
5.	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.40	มากที่สุด
6.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	มากที่สุด
7.	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานหน่วยงานฯ	4.55	มากที่สุด
8.	ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ	4.49	มากที่สุด
9.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ	4.55	มากที่สุด

การเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

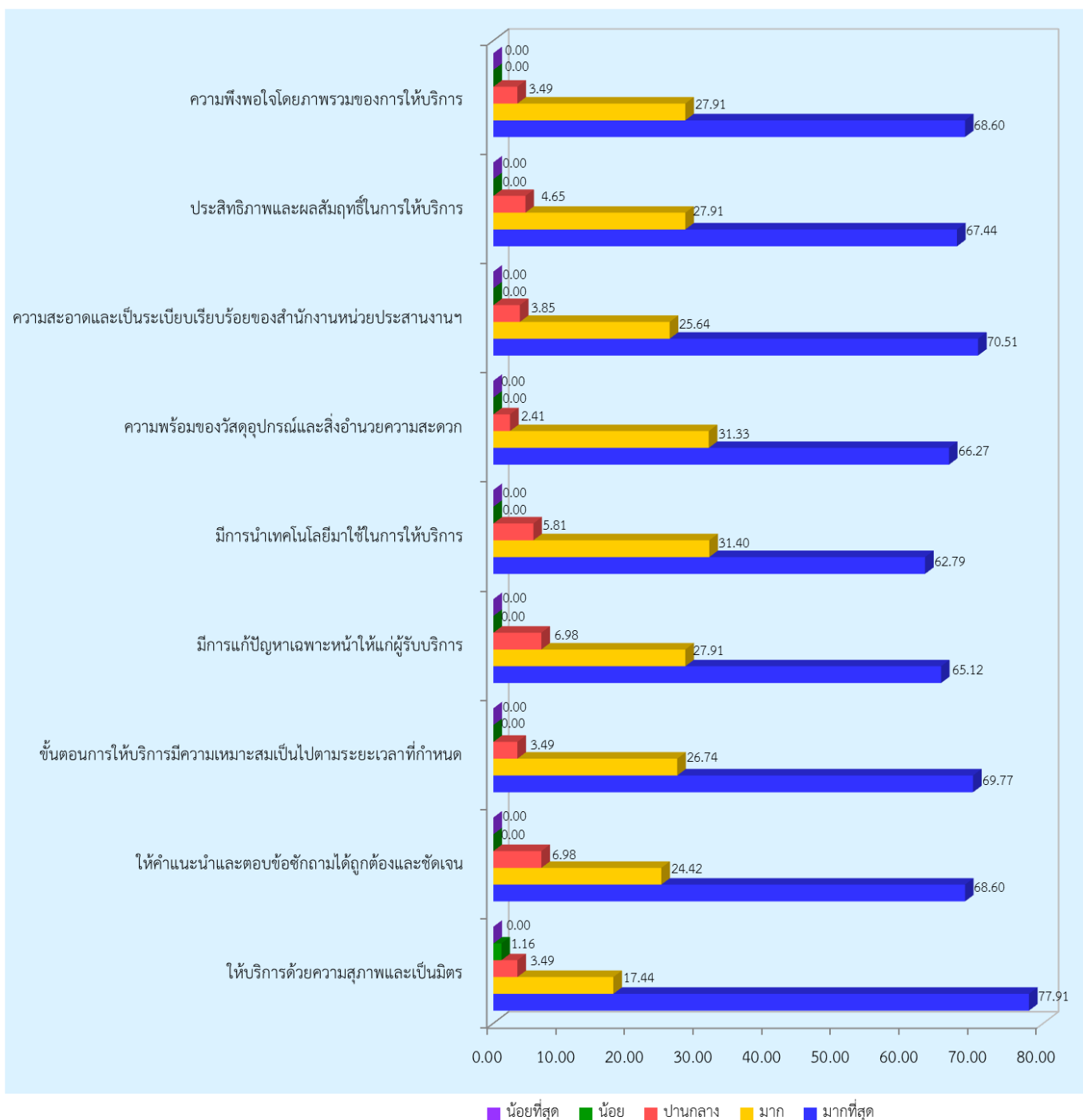
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

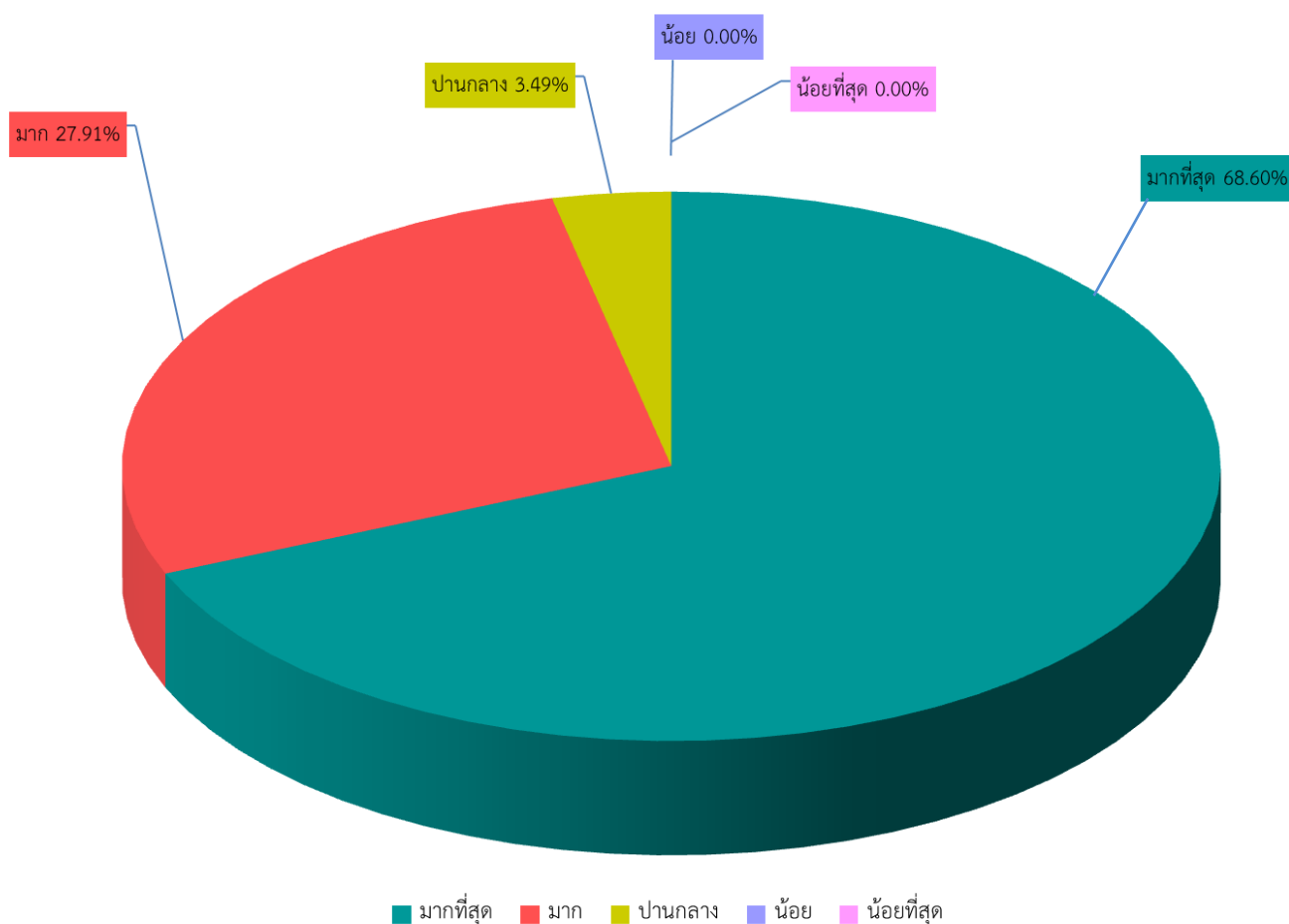
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 68.60 ระดับมาก ร้อยละ 27.91 ระดับปานกลาง ร้อยละ 3.49 โดยไม่มีค่าความพึงพอใจในระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้บริการ
หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในระดับมากและมากที่สุด โดยเฉลี่ยทุกหัวข้อการวัดระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.30

สัดส่วนการให้บริการแบ่งตามภาระงาน ทั้ง 7 ภาระงาน มีสัดส่วนการให้บริการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับที่	ภาระงานที่ให้บริการ	ร้อยละของการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
			(เต็ม 5 คะแนน)	ความพึงพอใจ
1.	งานบริการการประชุม	91.86	4.63	มากที่สุด
2.	งานประสานงานทั่วไป	90.70	4.67	มากที่สุด
3.	งานสารบรรณและอำนวยการ	79.07	4.60	มากที่สุด
4.	งานประชาสัมพันธ์	74.42	4.63	มากที่สุด
5.	งานช่วยนักบริหาร	70.93	4.61	มากที่สุด
6.	งานยานพาหนะ	69.77	4.37	มากที่สุด
7.	งานสนับสนุนการเรียนการสอน	51.16	4.57	มากที่สุด

การเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการ 1 ท่าน มีการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยประสานงานฯ มากกว่า 1 บริการ

จากตารางข้างต้น ผู้ใช้บริการหน่วยประสานงานฯ มีการใช้บริการ งานบริการการประชุม มากที่สุด ร้อยละ 91.86 รองลงมา คือ งานประสานงานทั่วไป งานสารบรรณและอำนวยการ งานประชาสัมพันธ์ งานช่วยนักบริหาร งานบริการยานพาหนะ และงานสนับสนุนการเรียนการสอน ตามสัดส่วนการให้บริการที่ระบุในตาราง โดยได้รับการประเมินผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1. กาแฟสด
2. ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
3. ช่วยแจ้งผู้จองห้องประชุมที่ SM ด้วย กรณีที่ SM สลับห้องประชุม เนื่องจากผู้จองห้องต้องประสานผู้เข้าประชุม
4. ติดต่อประสานงานกับคุณกาญจนา จิตวิโชติ ให้บริการและแนะนำดีมากค่ะ
5. พนักงานแต่งตัวดูดี
6. พบปะหน่วยงาน
7. ขอบคุณสำหรับบริการที่ดีค่ะ
8. ประทับใจครับ ขอบคุณมากครับ
9. น้อง ๆ ทุกคนให้บริการดีเยี่ยมในทุก ๆ ครั้ง
10. พี่ ๆ ทุกคนน่ารักมากเลยคะ

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม
หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร**

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 55 ชุด ซึ่งใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้ง มาใช้บริการด้วยตัวเอง ขอใช้บริการผ่านโทรศัพท์, ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS), ระบบ e-Booking, E-mail/Line/Facebook และเว็บไซต์หน่วยงาน ในแต่ละประเภทการประชุม ตามสัดส่วนการขอใช้บริการ ประกอบด้วย

1. การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 67.92
2. การประชุมของหน่วยงานสนับสนุน	ร้อยละ 15.10
3. การประชุมของสำนักวิชา/วิทยาลัย/หลักสูตร	ร้อยละ 5.66
4. การประชุมร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก	ร้อยละ 3.77
5. การประชุมอื่น ๆ	ร้อยละ 7.55

ทั้งนี้ หน่วยประสานงานฯ ได้ทำการวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 หัวข้อ แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สามารถสรุปผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุมในแต่ละหัวข้อได้ ดังนี้

หัวข้อวัดระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
		(เต็ม 5 คะแนน)	ความพึงพอใจ
1.	ความพร้อมของสถานที่จัดประชุม	4.87	มากที่สุด
2.	ความช่วยเหลือในการจัดเตรียมเอกสารการประชุม	4.87	มากที่สุด
3.	ความพร้อมในการใช้งานระบบ e-Meeting	4.87	มากที่สุด
4.	ความช่วยเหลือในการจ่ายเบี้ยประชุม	4.90	มากที่สุด
5.	ความช่วยเหลือในการสำรองที่จอดรถ	4.87	มากที่สุด
6.	ความเหมาะสมของเมนูอาหารและค่าใช้จ่ายในการจัดเลี้ยงรับรอง	4.81	มากที่สุด
7.	การอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม	4.93	มากที่สุด
8.	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.91	มากที่สุด

การเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

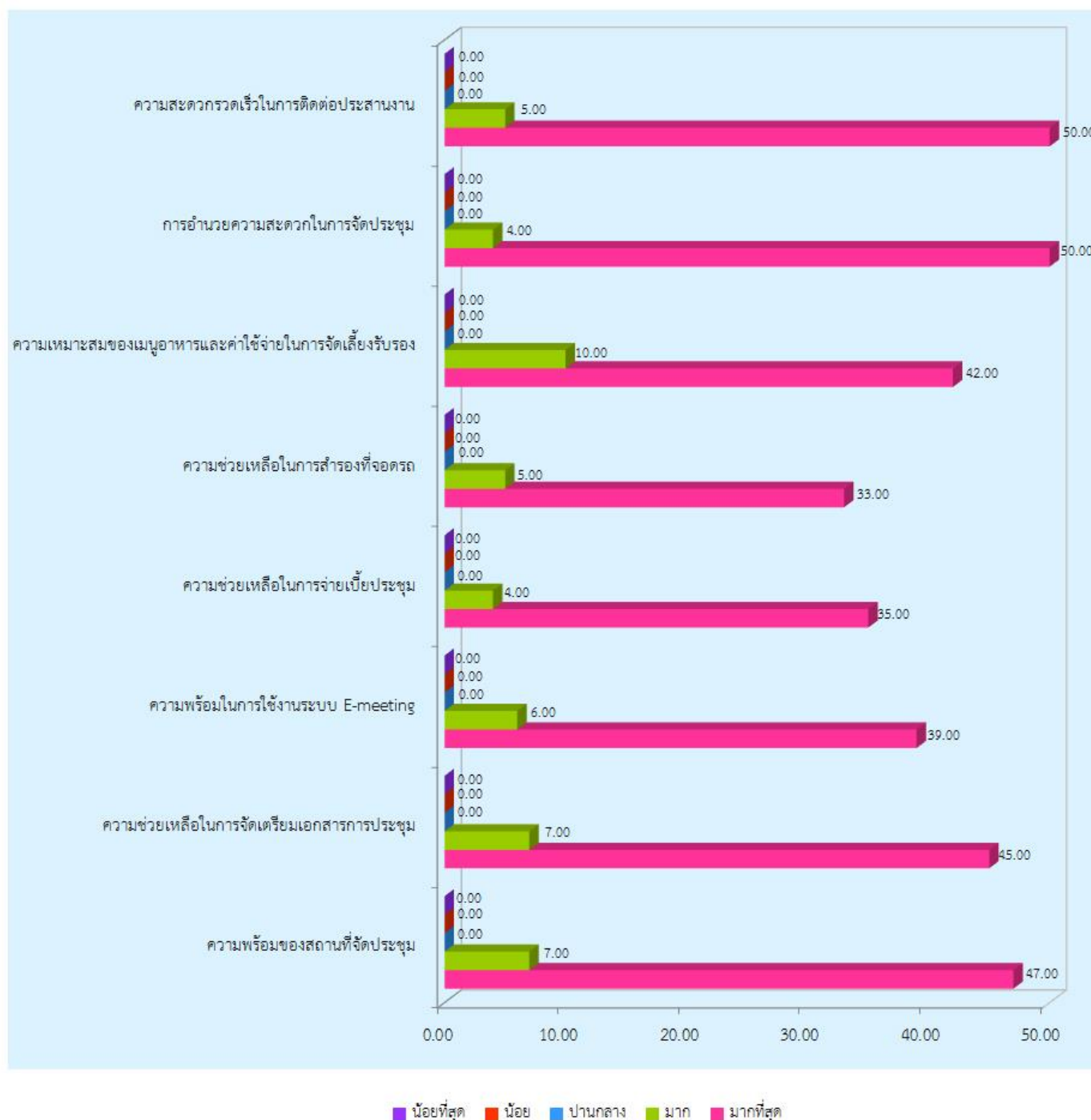
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
หน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร



ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการประชุมของหน่วยประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยเฉลี่ยทุกหัวข้อการวัดระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.64

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการประชุม

1. ขอขอบคุณมากครับ
2. พี่ ๆ ให้บริการดีมาก
3. ขอขอบคุณสำหรับการประสานงานและช่วยเหลือครับ
4. ขอชื่นชมการให้บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเยี่ยม สมควรเป็นหน่วยงานต้นแบบให้กับหน่วยงานบริการอื่น ๆ
5. ขอขอบคุณบริการที่เยี่ยมยอดทั้งก่อน ระหว่าง และหลังให้บริการ
6. ขอขอบคุณสำหรับการสนับสนุนคะ
7. บริการรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
8. ขอขอบคุณครับ
9. ดำเนินการด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและทำให้การประชุมสำเร็จลงด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงครับ
10. อยากให้มีกระดาษทิชชูบริการในห้องประชุมด้วย เพราะมีอาหารว่าง กาแฟ และน้ำดื่มแล้ว