

รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย



1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน นักศึกษา และผู้ให้บริการทั่วไป ซึ่งงานประสานงานฯ ใช้แบบสอบถามฉบับนี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปี



2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม ที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตลอดจนกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก โดยวัดระดับความพึงพอใจเป็นรายครั้งภายหลังเสร็จสิ้นการประชุม



3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะ งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการเป็นรายครั้ง

ทั้งนี้ จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ส่วน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร**

งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจไปยัง ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายปฏิบัติการ นักศึกษา และผู้ให้บริการ ทั่วไป รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 53 ชุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการใช้ช่องทางติดต่อขอรับบริการผ่าน โทรศัพท์มากที่สุด รองลงมา คือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตัวเอง ณ งานประสานงานฯ, ระบบบริหารจัดการ สำนักงานดิจิทัล (DOMS), การใช้บริการผ่าน E-mail/Line/Facebook, เว็บไซต์หน่วยงาน และอื่น ๆ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ได้วัดระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 10 หัวข้อ แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสามารถสรุปผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละหัวข้อได้ ดังนี้

หัวข้อวัดระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
		(เต็ม 5 คะแนน)	ความพึงพอใจ
1.	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.78	มากที่สุด
2.	ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.78	มากที่สุด
3.	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องและชัดเจน	4.78	มากที่สุด
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.76	มากที่สุด
5.	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้รับบริการ	4.76	มากที่สุด
6.	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน	4.67	มากที่สุด
7.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	มากที่สุด
8.	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานงานประสานงานฯ	4.73	มากที่สุด
9.	ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ	4.78	มากที่สุด
10.	ความพึงพอใจของการให้บริการโดยภาพรวม	4.78	มากที่สุด

การเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

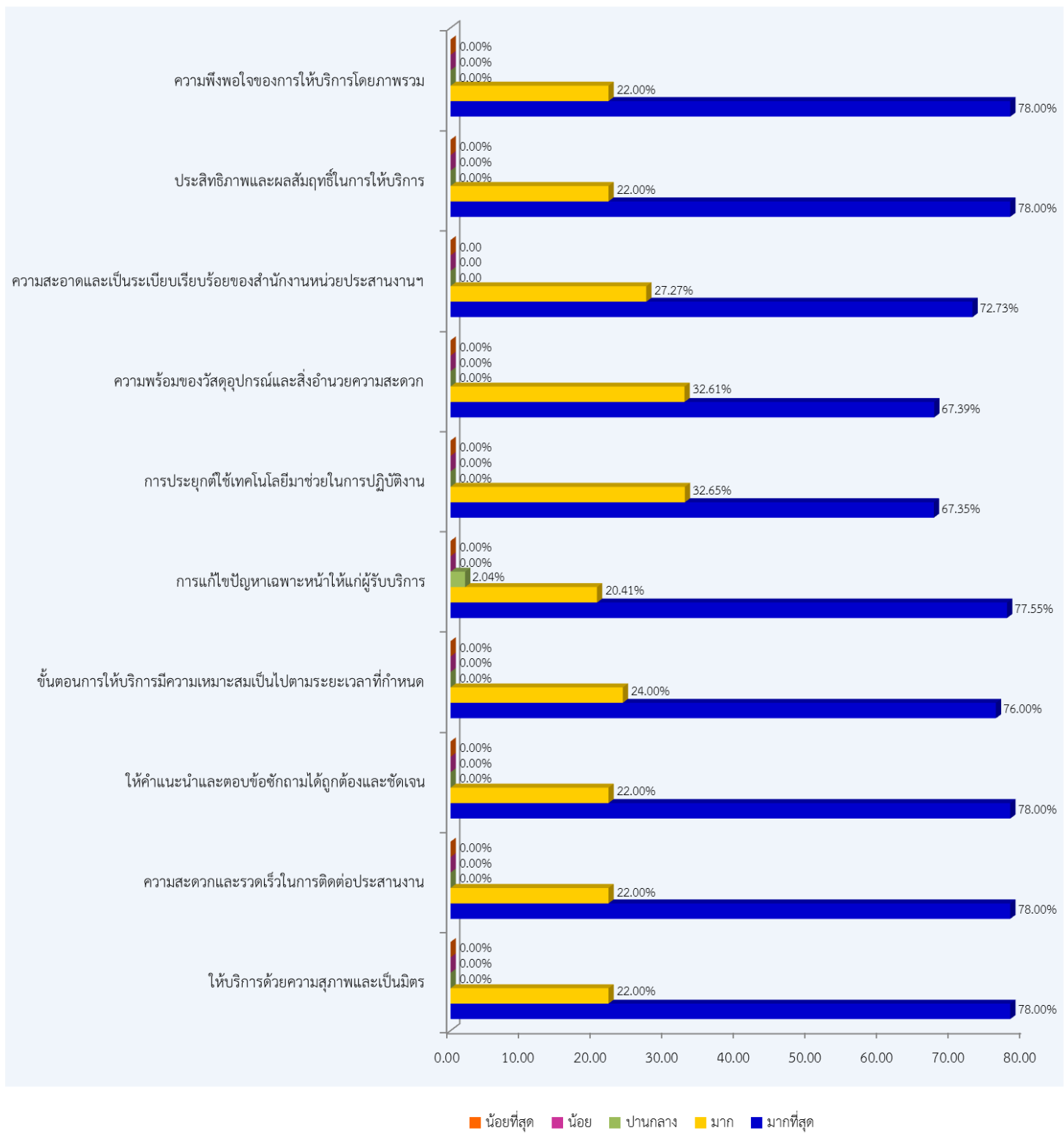
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

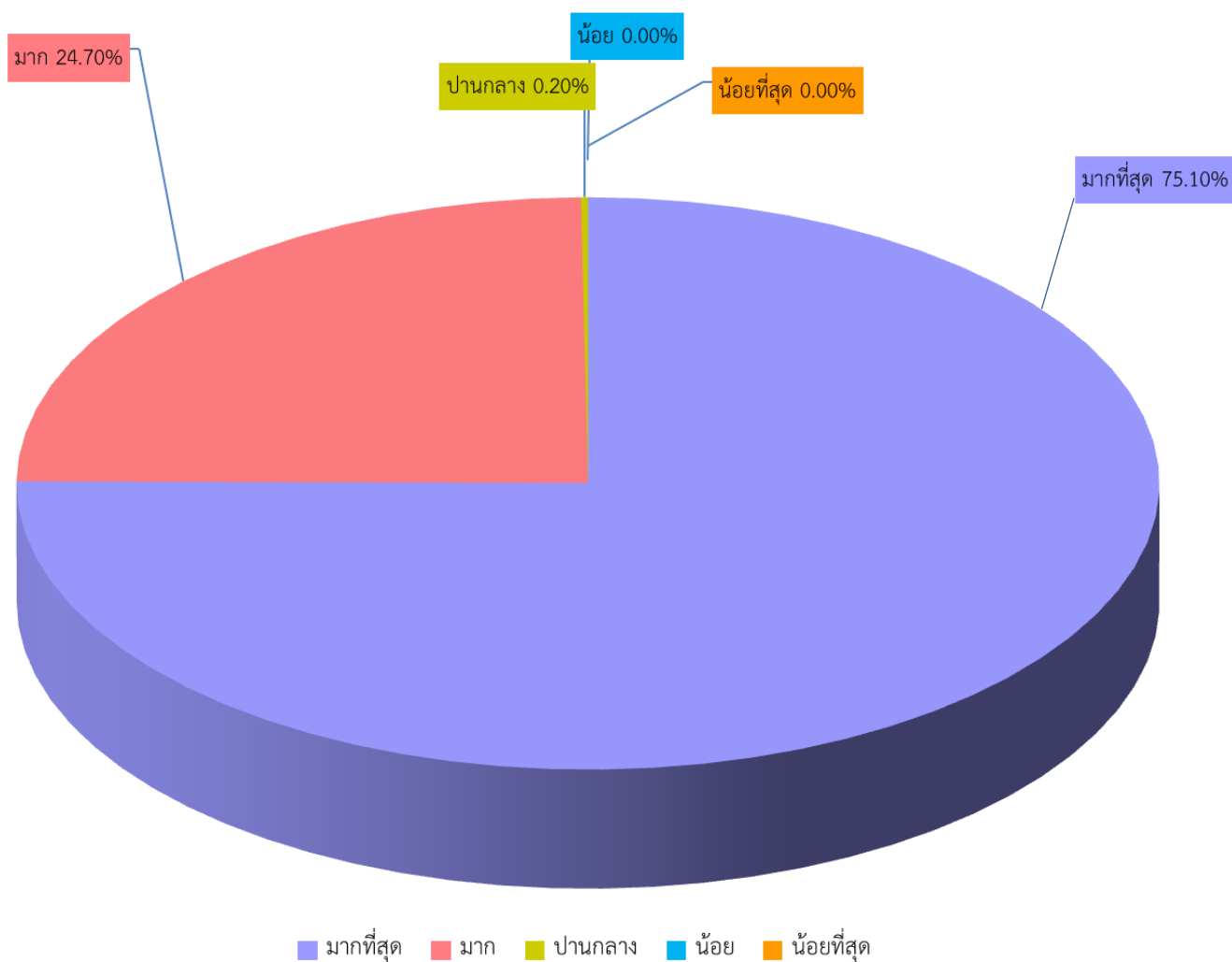
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในระดับมากและมากที่สุด โดยเฉลี่ยทุกหัวข้อการวัดระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.80

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยทุกหัวข้อการให้บริการ



บริการของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร แบ่งตามภาระงาน จำแนกเป็น 7 ภาระงาน มีสัดส่วนการให้บริการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับที่	ภาระงานที่ให้บริการ	ร้อยละของ การใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
			(เต็ม 5 คะแนน)	ความพึงพอใจ
1.	งานประสานงานและอำนวยความสะดวก	86.79	4.76	มากที่สุด
2.	งานบริการการประชุม	71.70	4.68	มากที่สุด
3.	งานบริการประชาสัมพันธ์	67.92	4.72	มากที่สุด
4.	งานบริการยานพาหนะ	64.15	4.74	มากที่สุด
5.	บริการอื่น ๆ	60.38	4.59	มากที่สุด
6.	งานสนับสนุนการเรียนการสอน	56.60	4.73	มากที่สุด
7.	งานบริการการเงิน	52.83	4.64	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 มีการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร มากกว่า 1 บริการ และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ไม่สามารถวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกได้อย่างเต็มที่ ส่งผลต่อระดับคะแนนของบางงาน เช่น งานบริการการประชุม ซึ่งปรับเปลี่ยนมาเป็นการจัดประชุมออนไลน์มากขึ้น และงานบริการการเงิน ที่ดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยผู้ให้บริการไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน อันเป็นการปรับวิธีการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

จากข้อมูลในตารางข้างต้น ผู้ใช้บริการงานประสานงานฯ มีการใช้บริการ งานประสานงานและอำนวยความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ 86.79 รองลงมา คือ งานบริการการประชุม งานบริการประชาสัมพันธ์ งานบริการยานพาหนะ บริการอื่น ๆ งานสนับสนุนการเรียนการสอน และงานบริการการเงิน ตามสัดส่วนการใช้บริการที่ระบุในตาราง โดยได้รับการประเมินผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1. เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการดีเยี่ยม ทุกครั้งที่ติดต่อประสานงานหรือขอความช่วยเหลือใด ๆ จะได้รับการให้บริการที่เกินกว่าประทับใจทุกครั้งจากบุคลากรทุกคนของหน่วยงาน ขอชื่นชมด้วยความจริงใจค่ะ
2. ขอให้งานประสานงานฯ ยึดมั่นตามแนวทางปฏิบัติเช่นนี้ตลอดไป
3. พี่ ๆ บริการดีมาก ๆ ค่ะ
4. การสนับสนุนช่วยเหลือตามภารกิจหน่วยงานทำได้ดีเยี่ยม มีคนทำแทนกรณีผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่ได้ดี การรับส่งเอกสารระหว่าง กทม. และนครศรีฯ ปฏิบัติได้ดี การทำหน้าที่แทนนครศรีฯ ช่วยประหยัดงบประมาณ จึงไม่มีข้อแนะนำเพื่อพัฒนาใด ๆ ค่ะ
5. ดิอยู่แล้วค่ะ
6. ขอเสนออะไม่มีค่ะ ประทับใจในการให้บริการ มีความพร้อมและเป็นมืออาชีพในงานมากค่ะ
7. เจ้าหน้าที่ทุกท่านปฏิบัติงานดีเยี่ยมค่ะ ด้านการติดต่อประสานงานรวดเร็ว และสุภาพทุกท่านค่ะ

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม
งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร**

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 24 ชุด ซึ่งใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งการมาใช้บริการด้วยตัวเอง ขอใช้บริการผ่านโทรศัพท์, ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS), ระบบ e-Booking, E-mail/Line/Facebook และเว็บไซต์หน่วยงาน ในแต่ละประเภทการประชุม ตามสัดส่วนการขอใช้บริการ ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------|
| 1. การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
(เช่น การประชุมสภาวิชาการ, ที่ประชุมบริหาร ฯลฯ) | ร้อยละ 45.83 |
| 2. การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่สภามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์แต่งตั้ง | ร้อยละ 20.83 |
| 3. การประชุมร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก | ร้อยละ 20.83 |
| 4. การประชุมของสำนักวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงานภายใน | ร้อยละ 8.33 |
| 5. การประชุมของหน่วยงานภายนอก | ร้อยละ 4.17 |

ทั้งนี้ งานประสานงานฯ 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.	บริการจัดเตรียมเอกสารการประชุม	4.87	มากที่สุด
3.	ความพร้อมในการใช้งานระบบ E-meeting	4.87	มากที่สุด
4.	บริการจ่ายเบี้ยประชุม ค่าพาหนะ และอื่น ๆ	4.90	มากที่สุด
5.	บริการสำรองที่จอดรถ	4.87	มากที่สุด
6.	ความเหมาะสมของเมนูอาหารและค่าใช้จ่ายในการจัดเลี้ยงรับรอง	4.81	มากที่สุด
7.	การอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม	4.93	มากที่สุด
8.	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.91	มากที่สุด
9.	ความประทับใจในการให้บริการโดยภาพรวม	4.95	มากที่สุด

การเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

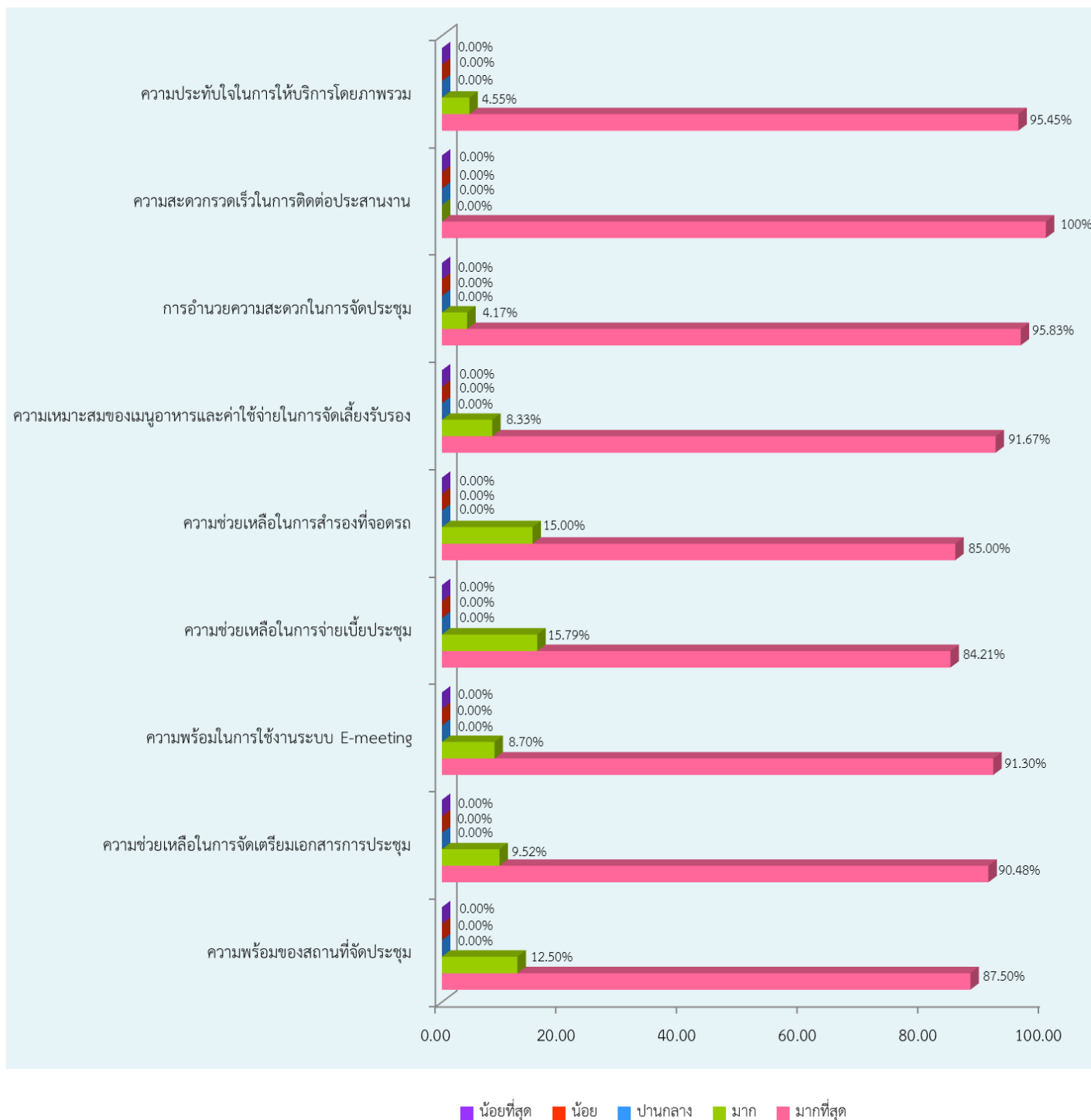
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

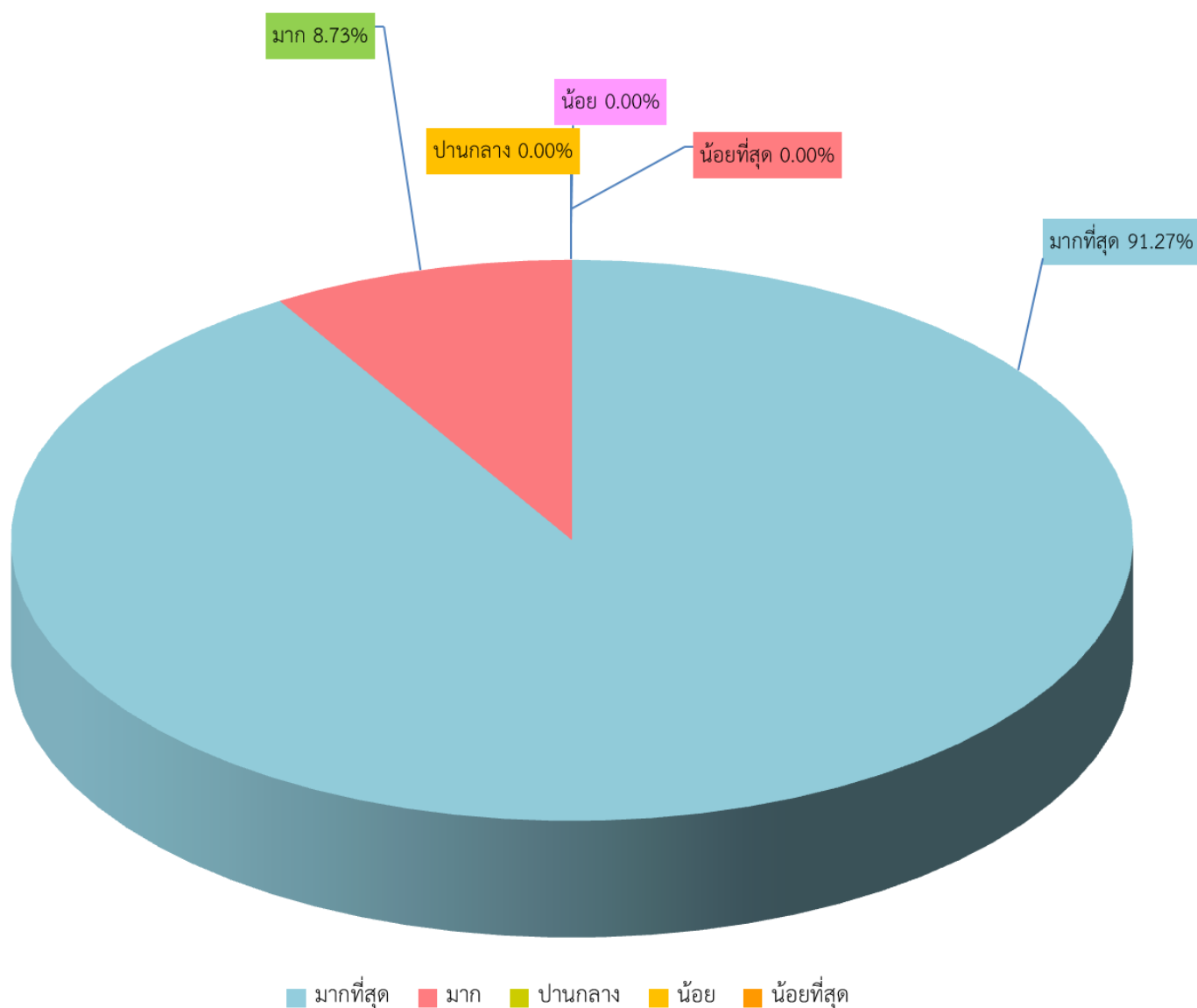
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการประชุมของงานประสานงานมหาวิทยาลัย
 ลักษณ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยเฉลี่ยทุกหัวข้อวัดระดับความพึงพอใจ ในระดับ
 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.27

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการประชุมโดยเฉลี่ยทุกหัวข้อ



ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการประชุม

1. เพิ่งเป็นผู้ประสานงานใช้บริการครั้งแรกประทับใจมากค่ะ บริการ ตอบคำถามให้ความช่วยเหลือและมีข้อเสนอแนะดีมากค่ะ ขอขอบคุณมากค่ะ
2. พนักงานภายในหน่วยงานมีจิตใจในการให้บริการเป็นอย่างดี สม่ำเสมอ และมีการติดตามงานที่ดี
3. ประทับใจในการบริการมาก ๆ ค่ะ
4. ยังไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีแต่คำขอบคุณสำหรับการช่วยดูแล รับรองท่านวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกแทนหน่วยงานต้นเรื่องที่ดีงานนะคะ

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะ
งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร**

งานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 ชุด ทั้งที่เป็นผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายปฏิบัติการ ปรากฏว่า ร้อยละ 92 ใช้บริการยานพาหนะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และร้อยละ 8 ใช้บริการยานพาหนะในเขตปริมณฑล (นครปฐม, นนทบุรี, ปทุมธานี, สมุทรปราการ, สมุทรสาคร)

ทั้งนี้ ได้ทำการวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 9 หัวข้อ แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สามารถสรุปผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุมในแต่ละหัวข้อได้ ดังนี้

หัวข้อวัดระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
		(เต็ม 5 คะแนน)	ความพึงพอใจ
1.	ความตรงต่อเวลาของพนักงานขับรถ	5.00	มากที่สุด
2.	ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของรถยนต์	4.87	มากที่สุด
3.	บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานขับรถ	4.94	มากที่สุด
4.	กิริยามารยาทในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
5.	การปฏิบัติตามกฎจราจร	4.94	มากที่สุด
6.	ความชำนาญในเส้นทางของพนักงานขับรถ	5.00	มากที่สุด
7.	การขับรถโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร	5.00	มากที่สุด
8.	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการ	4.92	มากที่สุด
9.	ความประทับใจในการให้บริการโดยภาพรวม	4.96	มากที่สุด

การเทียบค่าเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

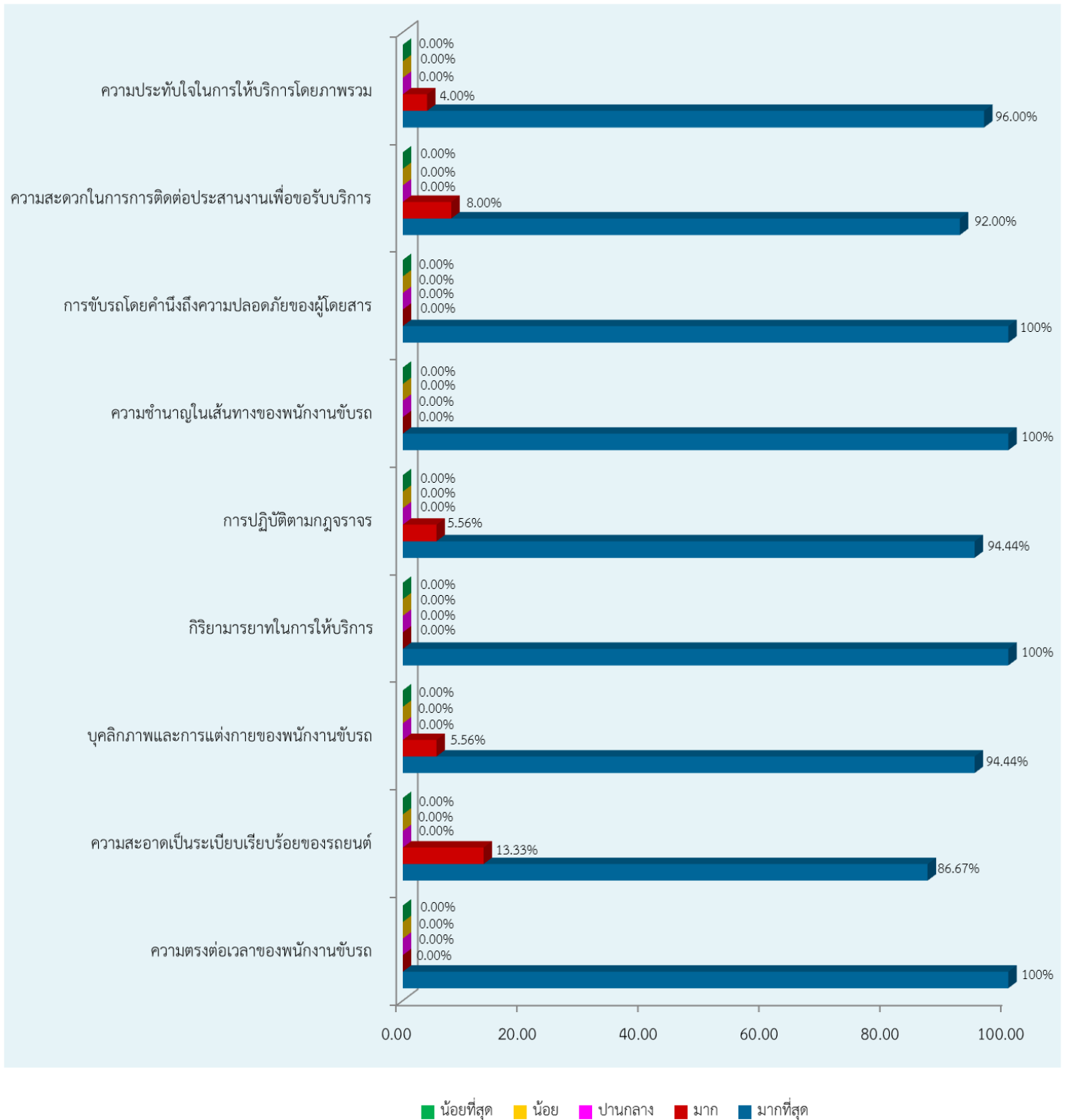
ค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

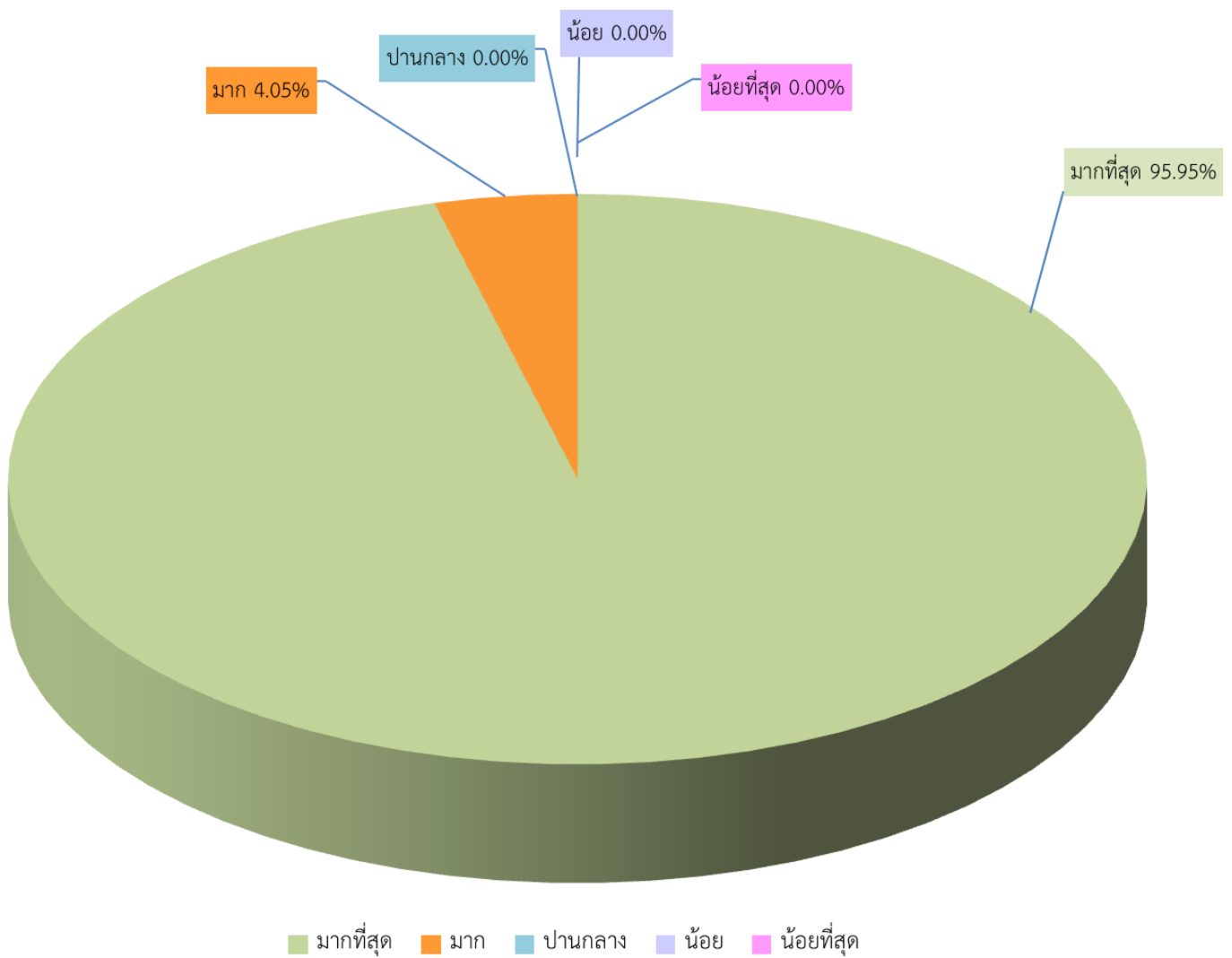
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะของงานประสานงานมหาวิทยาลัย
ลักษณะ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยเฉลี่ยทุกหัวข้อการวัดระดับความพึงพอใจ ใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะโดยเฉลี่ยทุกหัวข้อ



ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการยานพาหนะ

1. ได้รับการบริการที่ดี ตรงเวลา มีการประสานด้วยวาจาดีมาก ๆ ค่ะ
2. ได้รับเอกสารจากงานประสานงานฯ รวดเร็วมากค่ะ
3. มีความรวดเร็ว สะดวก และปฏิบัติงานได้ตรงตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่ใช้บริการ ขอชื่นชมทีมงานทั้งระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลมีความถนัดในงานและรู้จักตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมาก ๆ
4. เป็นการออกแบบประเมินที่ดี ได้ประโยชน์ และสามารถไปตรวจสอบพัฒนางานได้ดีมากค่ะ ผู้ตอบทำได้ง่ายสะดวก
5. เจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องการบริการขอใช้รถของหน่วยประสานงานฯ ทั้ง 2 คน บริการดี รวดเร็ว ได้ตามที่ต้องการทุกครั้ง
6. พนักงานและหน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการดีมากและถูกต้องตรงเวลาทุกครั้งที่ใช้บริการ

จากการสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 3 ชุด จะเห็นได้ว่างานประสานงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ กรุงเทพมหานคร ได้รับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากทุกหัวข้อการประเมิน โดยมีระดับคะแนนแตกต่างกันไป ทำให้มองเห็นภาพรวมของงานบริการ ซึ่งงานประสานงานฯ จะได้พัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป