



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประจำปีการศึกษา 2562



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประจำปีการศึกษา 2562

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2562 ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ คือ เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณ ผู้บริการ คณาจารย์ บุคลากร และบุคคลจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยความตั้งใจด้วยตรัสเสมอมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินและข้อเสนอแนะ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขต	2
4. ประชากร	3
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
7. การวิเคราะห์ข้อมูล	4
8. ผลการประเมินความพึงพอใจ	6
9. แผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะ	7
ภาคผนวก	18
- กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	19
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานธุรการ	24
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานการเงิน	29
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	34
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานพัสดุ	40
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคคลภายนอก	
- กลุ่มงานเลขานุการ	49
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานอาคารสถานที่	64
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	69
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	
- กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ	84
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน	

บทนำ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ในด้านการบริหารจัดการ การให้บริการด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งในการประสานงานและการบริหารแต่ละครั้งเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพราะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงเห็นสมควรให้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง และนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของกองกลาง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง ในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีติดต่อประสานงานขอรับบริการข้อมูลจากกองกลาง ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) บุคลากร และหน่วยงานภายนอก ปีการศึกษา 2562 จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 716 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) จำนวน 356 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 320 คน บุคคลภายนอก จำนวน 40 คน โดยใช้คิวอาร์โค้ดในการจัดเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน เพื่อลดระยะเวลา มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว และลดใช้ทรัพยากร และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562 พบว่า ผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.318 และเมื่อพิจารณาออกเป็น 9 กลุ่มงาน มีผลการดำเนินงานดังนี้

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	คิดเป็นร้อยละ 4.247
กลุ่มงานธุรการ	คิดเป็นร้อยละ 4.414
กลุ่มงานการเงิน	คิดเป็นร้อยละ 4.580
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	คิดเป็นร้อยละ 4.388
กลุ่มงานพัสดุ	คิดเป็นร้อยละ 4.505
กลุ่มงานเลขานุการ	คิดเป็นร้อยละ 4.074
กลุ่มงานอาคารสถานที่	คิดเป็นร้อยละ 4.113
กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	คิดเป็นร้อยละ 4.493
กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ	คิดเป็นร้อยละ 4.047

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การในภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารหน่วยงานให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงและรวดเร็ว โดยความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานนั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการที่จะสามารถบ่งชี้ได้ถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ของหน่วยงานในการให้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ในด้านการบริหารจัดการการให้บริการด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจนการบริการให้แก่บุคคล หรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งในการประสานงานและการบริการแต่ละครั้งเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพราะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ของเจ้าหน้าที่กองกลาง

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว กองกลาง จึงเห็นสมควรให้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง และนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2562

2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3. ขอบเขต

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามงานรวมทั้งประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของกองกลาง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 การศึกษา

1.1.4 สังกัดคณะ/หน่วยงาน

1.1.5 สถานะหน่วยงานผู้รับบริการ

1.1.6 สถานะผู้รับบริการ

1.1.7 ความถี่ในการขอรับบริการ

2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แบ่งออกเป็น 9 กลุ่มงาน คือ

- 2.1 กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
- 2.2 กลุ่มงานธุรการ
- 2.3 กลุ่มงานการเงิน
- 2.4 กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
- 2.5 กลุ่มงานพัสดุ
- 2.6 กลุ่มงานเลขานุการ
- 2.7 กลุ่มงานอาคารสถานที่
- 2.8 กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
- 2.9 กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ

4. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ ผู้กรอกแบบสอบถามของผู้รับบริการหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานขอรับบริการข้อมูล จากกองกลาง เป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก ในปีงบประมาณ 2562 จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 716 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 356 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 320 คน บุคคลภายนอก จำนวน 40 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจโดยวิธีสแกนคิวอาร์โค้ด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยแบ่งออกเป็น 9 กลุ่มงาน ได้แก่

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มบริหารทั่วไป



กลุ่มงานธุรการ

กลุ่มงานการเงิน

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มการเงิน



กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

กลุ่มงานพัสดุ

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มพัสดุ



กลุ่มงานเลขานุการ

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มธุรการ



แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มเลขานุการ



แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มอาคาร



กลุ่มงานอาคารสถานที่

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มงานอาคารสถานที่



กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มงานไฟฟ้า



กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ

แบบประเมินความพึงพอใจกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน “จุดเด่น” และ “จุดที่ควรปรับปรุง”

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้อุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยมอบหมายให้บุคลากรแต่ละกลุ่มเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลเพื่อพิจารณาถึงความผิดปกติของข้อมูล และความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ข้อมูลที่ถูกต้องจะนำมาลงรหัส (Coding) เพื่อเป็นการแยกคำตอบ โดยมีการแทนคำตอบด้วยคะแนนตัวเลข
3. นำไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ภายใต้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft excel ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลโดยการจัดเรียงให้เป็นระเบียบแล้วมาศึกษาด้วยหลักวิธีทางสถิติ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการทดสอบโดยคณะผู้จัดทำพิจารณาเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่เป็นสถิติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการบรรยาย โดยนำเสนอข้อมูลแบบแจกแจงความถี่และหาจำนวนร้อยละกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอในรูปตาราง

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตามวิธีของ Likert Scale โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจพอใช้
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง
ระดับ 0	หมายถึง	ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผนมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความสำคัญของความพึงพอใจจะพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ในการอธิบายใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean : \bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :SD) โดยที่ค่าเฉลี่ยเป็นค่าที่คำนวณขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวแทนของคำตอบในแต่ละกลุ่ม ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จะนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนที่กำหนดข้างต้น เพื่อแปลความหมายเป็นระดับความพึงพอใจ ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าระดับความพึงพอใจจะมากด้วย ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้วัดการกระจายของคะแนนในแต่ละกลุ่มว่ามีการกระจายหรือแตกต่างจากค่าเฉลี่ยอย่างไร ถ้าคะแนนในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันน้อย การกระจายของคะแนนจะน้อยด้วย จะทำให้ค่าเฉลี่ยกลายเป็นตัวแทนของกลุ่มอย่างแท้จริง

3. นำผลการประเมินความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มงาน มาหาค่าเฉลี่ย เป็นภาพรวมในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดเป็นแผนการพัฒนากการให้บริการสำหรับปีการศึกษาถัดไป เพื่อให้แต่ละกลุ่มงานจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนากการให้บริการที่กำหนด

8. ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562 พบว่า ผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.318 และเมื่อพิจารณาออกเป็น 9 กลุ่มงาน มีผลการดำเนินงานดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลการประเมิน							
		สายวิชาการ		สายสนับสนุน		บุคคลภายนอก		ภาพรวม	
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับ
1	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	4.084	มาก	4.409	มาก	-	-	4.247	มาก
2	กลุ่มงานธุรการ	4.311	มาก	4.517	มากที่สุด	-	-	4.414	มาก
3	กลุ่มงานการเงิน	4.449	มาก	4.710	มากที่สุด	-	-	4.580	มากที่สุด
4	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	4.269	มาก	4.507	มากที่สุด	-	-	4.388	มาก
5	กลุ่มงานพัสดุ	4.355	มาก	4.425	มาก	4.734	มากที่สุด	4.505	มากที่สุด
6	กลุ่มงานเลขานุการ	3.873	มาก	4.274	มาก	-	-	4.074	มาก
7	กลุ่มงานอาคารสถานที่	3.982	มาก	4.244	มาก	-	-	4.113	มาก
8	กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	4.382	มาก	4.603	มากที่สุด	-	-	4.493	มาก
9	กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ	3.690	มาก	4.404	มาก	-	-	4.047	มาก
ภาพรวมกองกลาง		4.155	มาก	4.455	มาก	4.734	มากที่สุด	4.318	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

“จุดเด่น”

1. พนักงานมีจิตบริการให้แก่บุคลากรทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานที่เข้ามาขอรับบริการ
2. มีความเต็มใจให้คำปรึกษา ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่แบ่งแยกประเภทของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างเสมอภาค
3. ให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตรงประเด็นคำถามของผู้รับบริการ และใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
4. บุคลากรมีความประพฤติตนเหมาะสมพูดจาสุภาพไพเราะ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส อภัยคดียดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ พร้อมให้บริการทุกสถานการณ์ไม่ปฏิเสธหรือเกี่ยงงาน
5. ให้บริการอย่างเป็นมาตรฐาน มีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

“จุดที่ควรปรับปรุง”

1. บางหน่วยงานบุคลากรมีจำนวนมากไม่สามารถแบ่งแยกงานต่าง ๆ ได้
2. ขาดป้ายระบุงาระงานของบุคลากร เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น
3. ห้องปฏิบัติงานบางหน่วยมีขนาดเล็กและคับแคบ เก้าอี้สำหรับให้บริการมีน้อย ไม่สะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและการขอรับบริการให้ครอบคลุมและทั่วถึงทั้งภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
5. หากหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการให้บริการควรแจ้งรายละเอียดให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง
6. การติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้ขอรับบริการต้องติดต่อกับผู้บริหารเอง อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ไม่ทั่วถึง
7. การประสานงานเรื่องการซ่อมแซมบางเรื่องไม่สามารถระบุผู้รับผิดชอบต่อการให้บริการได้ ทำให้ผู้ขอรับบริการไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้
8. ความล่าช้าเมื่อมีเรื่องแจ้งซ่อมแซมภายในหน่วยงาน
9. บุคลากรปฏิบัติงานภาคสนามควรมีชุดปฏิบัติการเพื่อเสริมความปลอดภัยทั้งแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
10. ควรเปิดไฟเพื่อให้แสงสว่างภายในมหาวิทยาลัยฯ อย่างเหมาะสม
11. บางหน่วยงานบุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

9. แผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะ

แผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2562 (ปรับปรุงในปี 2563) ระดับหน่วยงาน
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4)วันเริ่ม ดำเนินการ	5) วันสิ้นสุด ดำเนินการ			
1. กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - รอยยิ้มของผู้ให้บริการ - บริการรวดเร็วทันใจ - ยืดหยุ่นสูงมาก - เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ - อธิยาศีดี - เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ - ให้บริการแบบเป็นกันเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดทักษะการให้บริการ - ขั้นตอนในการทำงาน บางงานมีความล่าช้า - ขาดความรวดเร็ว - ลดขั้นตอนการขอรับบริการให้กระชับลงอีกจะดีมาก - สำนักงานเล็กไป - เนื่องจากบุคลากรมีเยอะ จึงไม่สามารถแยกงานต่างๆ ได้ - ควรมีป้ายภาระงานของแต่ละคนให้ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนงาน” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่านมา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	1. นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด 2. นายธนภฤต ภูโอบ

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4)วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
2. กลุ่มงานธุรการ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ใจดีพร้อมให้คำปรึกษา - บริการด้วยความเต็มใจและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ - มีจิตบริการ - เต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง - มีมนุษยสัมพันธ์ดี - การบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำตอบในทุกๆข้อสงสัย - การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน - พุดจาสุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - น่าจะสามารถติดตามเรื่องผ่านระบบงานบุคลากรได้ จะได้ทราบว่าเอกสาร/บันทึกข้อความถึงขั้นตอนไหนแล้ว - แต่งกายให้สดใส กระชับพร้อมทำงาน - ควรมีเก้าอี้ให้นั่งเพิ่มอีก 4 ตัว - เมื่อมีอะไรใหม่งานธุรการงานสารบรรณ ควรมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบ - ห้องสำนักงานเล็กไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนงาน” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่านมา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางชมภัก จารุณีรัมย์พร 2. นางภัทรวดี จิตคติ

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4)วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
3. กลุ่มงานการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาดี มีคู่มือให้ - เอกสารชัดเจน - ความใส่ใจดี - ประทับใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในงานทุกคน - รวดเร็ว - ตรง ชัดเจน ถูกต้อง 	- ควรให้ขึ้นลิฟต์ได้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวนฤมล ส่งต่าย 2. นางสาวปรางทิพย์ น้ำเงินสกุลณี 3. นางสาววรรณภา หอมคำแหง 4. นางสาววรรณศรี คล้ามสฤติ

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
4. กลุ่มงาน ประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง อภัยภัยดี มีน้ำใจ มารยาทดี - การบริการและความคล่องตัวในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน - บริการรวดเร็ว ยืดหยุ่นสูง อืด ทนทาน มีสีสัน - ปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น เต็มใจ เสียสละ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร และตั้งใจเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี - เจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมให้บริการเมื่อร้องขอ - บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็ง - การให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่มีความสามารถด้านกราฟิก และตัดต่อวิดีโอ เพื่อเพิ่ม content ที่น่าสนใจและดึงดูด ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน - ควรมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เป็นค่านิยม โดยเฉพาะในแผนกที่พบกับบุคคลภายนอก เพราะเป็นหน้าตาของมหาวิทยาลัยฯ - ทำระบบการแจ้งเตือนพัสดุ - บุคลากรบางคนขาดความ servicemind - ต่ออาจารย์ ผู้บริหาร และผู้อื่น แสดงออกไม่เท่าเทียม - หากเพิ่มช่องทางหรือวิธีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกได้มากขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางวรรณภา สุวรรณพงษ์ 2. นายสมศักดิ์ พูนใจสม 3. นายวุฒิชัย ทรุษลักษณ์

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บริหาร/เชิงยุทธศาสตร์ได้ดี - บุคลากรมีจิตสาธารณะดีมาก - การให้บริการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการดีมากเวลาขอความช่วยเหลือหรือสอบถามข้อมูล - ให้บริการติดต่อข้อมูลถูกต้องแม่นยำ 	<p>คาดว่าจะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์และการยอมรับในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ห้องทำงานคับแคบ ผู้มาติดต่อมองไม่เห็นต้องอยู่ด้านหน้าคอยรับผู้มาติดต่อ 						

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
5. กลุ่มงานพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานเต็มใจให้บริการ แม้ไม่ใช่หน้าที่ตนเอง - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นกันเอง - มีความใส่ใจในงานทุกงาน ดีมาก - มีช่องทางการให้ข้อมูล เข้าถึงง่าย - บริการด้วยจิตบริการ - ติดต่อประสานงานรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี - ชันเจนถูกต้อง - มีความพร้อมในการให้บริการ - ให้ความรู้ให้คำแนะนำ ให้ความร่วมมือ - ทำงานด้วยความตั้งใจ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ เพื่อให้งานเดินได้อย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา ในการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรชี้แจงรายละเอียดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพิ่มเติม เนื่องจากมีข้อมูลมากและเปลี่ยนแปลงบ่อย ผู้อื่นอาจไม่ทราบทั้งหมด - เพิ่มเรื่องแผนระยะเวลาการปฏิบัติงานชัดเจน - การประสานงานและการทำงานที่เป็นระบบของบุคลากรระหว่างพัสดุกกลางกับพัสดุ มรภ.กพ. แม่สอด - บุคลากรน้อยไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวเกศกนก ไทยแท้ 2. นางสาวนุจรีย์ สรรคพงษ์ 3. นางสาวธนีสรณ์ สุขพร้อม

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดการดำเนินการ			
	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการอำนวยความสะดวกในในด้านต่างๆ - ให้บริการได้อย่างประทับใจและแนะนำในสิ่งที่ไม่เข้าใจได้อย่างดี - ช่วยแก้ไขปัญหา ข้อสงสัย และดำเนินการให้สำเร็จทุกครั้งในการขอรับบริการ - เป็นกัลยาณมิตรที่ดีทุกครั้งที่ได้รับบริการ - เจ้าหน้าที่ทุกคนอภัยคดียดีคอยติดตามแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเสมอ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ทั้งการประสานงานทางโทรศัพท์และต่อหน้าเป็นไปด้วยดีและเต็มใจ 							

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
6. กลุ่มงานเลขานุการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี - การติดต่อประสานงานสะดวกและรวดเร็ว - อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี 	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผู้บริหารเลขานุการควรติดต่อมากกว่าให้เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้บริหารเอง เพราะเจ้าหน้าที่จะไม่ทราบ ว่าผู้บริหารสะดวกหรือไม่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางคณรัตน์ สิริเสถียรวัฒนา 2. นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล 3. นางสาวกนิษฐา กิ่งกิ่งวาลย์

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
7. กลุ่มงานอาคารสถานที่	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ - มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพของตนเป็นอย่างดี - การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจและเป็นมิตร - มีความใส่ใจในการบริการและทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ - บริการรวดเร็วทันใจ - ให้ข้อมูลที่ดี - ให้ความร่วมมือ ให้ความเข้าใจดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาเรื่องเอกสาร การประเมินติดต่อกลับ - มาหน้างานล่าช้ากว่าที่นัดกัน - ปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานก่อสร้างซ่อมแซม - ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้ไปพองประธานไปก็แจ้งว่ารอผู้รับเหมา ถามอีกที่แจ้งว่ารอประธานฝ่ายไฟฟ้าจนตอนนี้จะเป็นปีแล้ว ต้นไม้ยังอยู่เหมือนเดิม - ควรให้ความสำคัญกับงานแจ้งซ่อมบำรุงต่างๆ เนื่องจากมีการแจ้งซ่อมไปแล้ว การตอบสนองกลับมาช้ามาก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ 2. นางสาวรัตติกานต์ เรือศรีจันทร์

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4) วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
8. กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ซ่อม เร็ว มาไว บริการดี - แนะนำการใช้งานดี ให้ความรู้ ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา - มีความรู้ ความสามารถ และแก้ไขปัญหาได้ทันที - ใส่ใจรายละเอียด และ ยึดหยุ่นสูง - มีการโทรสอบถาม/แจ้งผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง - ไม่ปฏิเสธหรือเกี่ยงงาน - มีมาตรฐาน - แนะนำ สอบถาม พุดคุย เป็นกันเอง - สุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ในงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี - พร้อมให้บริการทุกสถานการณ์ - ทำงานถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อย 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรสวมชุดปฏิบัติการที่ส่งเสริมความปลอดภัย - ควรเปิดไฟบริเวณรอบสระน้ำ บ่อปลาบีก และไฟรอบอาคาร ถนน เท่าที่จำเป็น และเหมาะสมกับเวลาและการใช้งานจริง เช่น สนามกีฬาบางแห่งใช้ระบบตั้งเวลา แต่ไม่มีผู้เล่นจะเปิดทิ้งไว้ เสียหายไฟมาก - ควรมีหลอดไฟเพียงพอต่อการแก้ไข - จำนวนเจ้าหน้าที่ที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการขอใช้บริการในบางครั้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนงาน” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวบรรลักษ์ณ์ แสงกล้า 2. นายมนตรี ประชุม

หน่วยงาน	1) จุดเด่น/แนวทางเสริม	2) จุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการปรับปรุง	3) โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานในปีการศึกษา 2562	(ระบุ ว/ด/ป) ในการดำเนินการ		6) งบประมาณ	7) ผลการดำเนินงาน/ร้อยละความสำเร็จ	7) ผู้รับผิดชอบ (ระบุชื่อคน)
				4)วันเริ่มดำเนินการ	5) วันสิ้นสุดดำเนินการ			
9. กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติกร	<ul style="list-style-type: none"> - การติดตามให้ส่งใบเงินเดือน - การให้ข้อมูลและบริการของนิติกร - การให้บริการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - งานการเจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจบทบาทของงานว่าเป็นงานที่ต้องประสานงานเพื่อการสรรหา พัฒนาและการชำระรักษาซึ่งต้องสามารถวิเคราะห์งาน ออกแบบวิธีการและแม่นยำในกระบวนการบุคคลขององค์กร การให้บริการที่ดีมากกว่า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดขั้นตอนการให้บริการ “1 กลุ่มงาน 1 กระบวนการ” 2. แผนการให้บริการแบบมุ่งเน้นจิตบริการ 3. แผนการจัดทำข้อมูลเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ ให้มีความชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน 4. แผนการให้บริการอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	16 ก.ค. 63	30 มิ.ย.64	-	ดำเนินการ 25 % ผลการดำเนินงาน 1. นำผลประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของปีที่ผ่าน มา มาทำแผนพัฒนาปรับปรุง	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวคณิศจิสรคพงษ์ 2. นางสาวน้ำทิพย์สังข์ทอง 3. นายวิทยา ศรีนครบุตร 4. นางสาวกรรณิกา อินแปลง

ภาคผนวก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
“กลุ่มงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี”

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
“กลุ่มงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี”**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 44 คน

1. เพศ

ชาย	19 คน	ร้อยละ 43.181
หญิง	25 คน	ร้อยละ 56.818

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.00
20 - 30 ปี	1 คน	ร้อยละ 2.273
31 - 40 ปี	25 คน	ร้อยละ 56.818
41 - 50 ปี	16 คน	ร้อยละ 36.364
50 ปีขึ้นไป	2 คน	ร้อยละ 4.545

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาโท	33 คน	ร้อยละ 75.000
ปริญญาเอก	11 คน	ร้อยละ 25.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	6 คน	ร้อยละ 13.636
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	7 คน	ร้อยละ 16.000
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8 คน	ร้อยละ 18.000
คณะวิทยาการจัดการ	6 คน	ร้อยละ 13.636
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3 คน	ร้อยละ 6.818
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 2.273
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 2.273
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	12 คน	ร้อยละ 27.00

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	3.964	1.011	มาก
1. การให้บริการตัดยอดเงินระบบบัญชี 3 มิติ งบประมาณส่วนกลาง	4.000	0.889	มาก
2. การให้บริการด้านการขอใช้ห้องประชุม ชั้น 3 ชั้น 8 ประจำอาคาร 14	3.932	0.998	มาก
3. การให้บริการด้านที่พักอาศัยบุคลากร	3.773	1.179	มาก
4. การให้บริการด้านยานพาหนะของส่วนกลาง	4.023	1.067	มาก
5. การให้บริการการส่งจดหมายไปรษณีย์	4.091	0.910	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.201	0.930	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.182	0.922	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.159	0.963	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.182	0.947	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.182	0.922	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.159	0.963	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.273	0.924	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.273	0.924	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.006	0.971	มาก
13. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.023	0.927	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.000	0.964	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.977	1.045	มาก
16. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.023	0.976	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.167	0.934	มาก
17. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.159	0.939	มาก
18. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.205	0.954	มาก
19. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.136	0.930	มาก
รวม	4.084	0.961	มาก

จุดเด่น :

- รอยยิ้มของผู้ให้บริการ
- บริการรวดเร็วทันใจ ยืดหยุ่นสูงมาก
- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ
- อธิบายดี
- เต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ขาดทักษะการให้บริการ
- ขั้นตอนในการทำงาน บางงานมีความล่าช้า
- ขาดความรวดเร็ว
- ลดขั้นตอนการขอรับบริการให้กระชับลงอีกจะดีมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
“กลุ่มงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 57 คน

1. เพศ

ชาย	19 คน	ร้อยละ 33.333
หญิง	38 คน	ร้อยละ 66.667

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	11 คน	ร้อยละ 19.298
31 - 40 ปี	31 คน	ร้อยละ 54.386
41 - 50 ปี	15 คน	ร้อยละ 26.316
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาตรี	42 คน	ร้อยละ 73.684
ปริญญาโท	15 คน	ร้อยละ 26.316
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 5.263
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 5.263
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2 คน	ร้อยละ 3.509
คณะวิทยาการจัดการ	3 คน	ร้อยละ 5.263
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3 คน	ร้อยละ 5.263
บัณฑิตวิทยาลัย	2 คน	ร้อยละ 3.509
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	6 คน	ร้อยละ 10.526
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 คน	ร้อยละ 8.772
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3 คน	ร้อยละ 5.263
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10 คน	ร้อยละ 17.544
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	5 คน	ร้อยละ 8.772
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 1.754
กองกลาง	4 คน	ร้อยละ 7.000
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 1.754
กองพัฒนานักศึกษา	5 คน	ร้อยละ 8.772
สภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (อาจารย์)	1 คน	
ร้อยละ	1.754	

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.333	0.659	มาก
1. การให้บริการตัดยอดเงินระบบบัญชี 3 มิติ งบประมาณส่วนกลาง	4.386	0.559	มาก
2. การให้บริการด้านการขอใช้ห้องประชุม ชั้น 3 ชั้น 8 ประจำอาคาร 14	4.404	0.563	มาก
3. การให้บริการด้านที่พักอาศัยบุคลากร	4.281	0.648	มาก
4. การให้บริการด้านยานพาหนะของส่วนกลาง	4.211	0.861	มาก
5. การให้บริการการส่งจดหมายไปรษณีย์	4.386	0.620	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.474	0.552	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.439	0.567	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.474	0.538	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.474	0.538	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.456	0.600	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.491	0.539	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.509	0.539	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.474	0.570	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.390	0.602	มาก
13. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.386	0.590	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.439	0.598	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.351	0.612	มาก
16. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.386	0.620	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.439	0.564	มาก
17. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.386	0.590	มาก
18. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.491	0.539	มาก
19. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ(เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.439	0.567	มาก
รวม	4.409	0.594	มาก

จุดเด่น :

- ให้บริการแบบเป็นกันเอง

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- สำนักงานเล็กไป เนื่องจากบุคลากรมีเยอะ จึงไม่สามารถแยกงานต่างๆ ได้
- ควรมีป้ายภาระงานของแต่ละคนให้ชัดเจน

-

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานธุรการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานธุรการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 24 คน

1. เพศ

ชาย	10 คน	ร้อยละ 41.667
หญิง	14 คน	ร้อยละ 58.334

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
31 - 40 ปี	10 คน	ร้อยละ 41.667
41 - 50 ปี	13 คน	ร้อยละ 54.167
50 ปีขึ้นไป	1 คน	ร้อยละ 4.167

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาโท	14 คน	ร้อยละ 58.333
ปริญญาเอก	10 คน	ร้อยละ 46.667

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	5 คน	ร้อยละ 20.833
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 4.167
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6 คน	ร้อยละ 25.000
คณะวิทยาการจัดการ	7 คน	ร้อยละ 29.167
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2 คน	ร้อยละ 8.333
บัณฑิตวิทยาลัย	1 คน	ร้อยละ 4.167
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	2 คน	ร้อยละ 8.333

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.354	0.808	มาก
1. ให้บริการรับ - ส่ง หนังสือราชการ	4.417	0.717	มาก
2. ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.375	0.770	มาก
3. ให้บริการสืบค้นเอกสารหนังสือราชการ	4.250	0.794	มาก
4. ให้บริการอำนวยความสะดวกเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานธุรการ	4.375	0.970	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.423	0.830	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.500	0.722	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.375	0.770	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.417	0.776	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.475	0.875	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.500	0.722	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.458	0.833	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.333	1.129	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.219	0.931	มาก
12. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.125	0.992	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.208	0.932	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.250	0.897	มาก
15. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.292	0.955	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.250	0.931	มาก
16. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.125	1.035	มาก
17. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.375	0.824	มาก
18. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.250	0.944	มาก
รวม	4.311	0.875	มาก

จุดเด่น :

- เจ้าหน้าที่ใจดีพร้อมให้คำปรึกษา
- ความเป็นกันเองของพนักงานผู้ให้บริการ
- บริการด้วยความเต็มใจ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
- ยิ้มรับบริการประสานงานอย่างฉับไว
- ประสานงานรวดเร็ว เป็นกัลยาณมิตรที่ดี
- มีจิตบริการ
- พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- น่าจะสามารถติดตามเรื่องผ่านระบบงานบุคลากรได้ จะได้ทราบว่าเอกสาร/บันทึกข้อความถึงขั้นตอนไหนแล้ว
- แต่งกายให้สดใส กระชับพร้อมทำงาน
- ควรมีเก้าอี้ที่นั่งเพิ่มอีก 4 ตัว
- เมื่อมีอะไรใหม่งานธุรการงานสารบรรณ ควรมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
"กลุ่มงานธุรการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 68 คน

1. เพศ

ชาย	20 คน	ร้อยละ 29.412
หญิง	48 คน	ร้อยละ 70.588

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	2 คน	ร้อยละ 2.941
20 - 30 ปี	18 คน	ร้อยละ 26.471
31 - 40 ปี	35 คน	ร้อยละ 51.471
41 - 50 ปี	13 คน	ร้อยละ 19.117
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	4 คน	ร้อยละ 5.882
ปริญญาตรี	48 คน	ร้อยละ 70.588
ปริญญาโท	16 คน	ร้อยละ 23.529
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 4.412
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2 คน	ร้อยละ 2.941
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5 คน	ร้อยละ 7.352
คณะวิทยาการจัดการ	2 คน	ร้อยละ 2.941
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3 คน	ร้อยละ 4.412
บัณฑิตวิทยาลัย	4 คน	ร้อยละ 5.882
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	7 คน	ร้อยละ 10.294
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2 คน	ร้อยละ 2.941
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4 คน	ร้อยละ 5.882
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2 คน	ร้อยละ 2.941
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	7 คน	ร้อยละ 10.294
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2 คน	ร้อยละ 2.941
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4 คน	ร้อยละ 5.882
กองนโยบายและแผน	2 คน	ร้อยละ 2.941
กองพัฒนานักศึกษา	3 คน	ร้อยละ 4.412
กองกลาง	16 คน	ร้อยละ 23.529

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
๑ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.493	0.607	มาก
1. ให้บริการรับ – ส่ง หนังสือราชการ	4.397	0.626	มาก
2. ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	4.471	0.634	มาก
3. ให้บริการสืบค้นเอกสารหนังสือราชการ	4.471	0.634	มาก
4. ให้บริการอำนวยความสะดวกเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานธุรการ	4.632	0.516	มากที่สุด
๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.618	0.570	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.632	0.516	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.603	0.550	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.588	0.579	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.544	0.633	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.647	0.567	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.662	0.589	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.647	0.567	มากที่สุด
๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.415	0.693	มาก
12. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.382	0.713	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.426	0.698	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.397	0.694	มาก
15. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.456	0.679	มาก
๔ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	4.544	0.598	มากที่สุด
16. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.471	0.634	มาก
17. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.632	0.544	มากที่สุด
18. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ(เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.529	0.610	มากที่สุด
รวม	4.517	0.617	มากที่สุด

จุดเด่น :

- มีความเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ และเป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ มีมิตรไมตรี
- การบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำตอบในทุกๆ ข้อสงสัย
- การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจน
- มีจิตบริการ ใจดีช่วยเหลือให้คำปรึกษา

จุดที่ต้องปรับปรุง : ห้องสำนักงานเล็กไป

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานการเงิน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานการเงิน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 8 คน

1. เพศ

ชาย	3 คน	ร้อยละ 37.500
หญิง	5 คน	ร้อยละ 62.500

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	1 คน	ร้อยละ 12.500
31 - 40 ปี	5 คน	ร้อยละ 62.500
41 - 50 ปี	2 คน	ร้อยละ 25.000
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	2 คน	ร้อยละ 25.000
ปริญญาโท	4 คน	ร้อยละ 50.000
ปริญญาเอก	2 คน	ร้อยละ 25.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 37.500
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 12.500
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2 คน	ร้อยละ 25.000
คณะวิทยาการจัดการ	1 คน	ร้อยละ 12.500
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	1 คน	ร้อยละ 12.500
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0 คน	ร้อยละ 0.000
บัณฑิตวิทยาลัย	0 คน	ร้อยละ 0.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	0 คน	ร้อยละ 0.000
หน่วยงานภายนอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปรค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.422	0.708	มาก
1. การให้บริการการยืมเงินกิจกรรม/โครงการ	4.500	0.535	มากที่สุด
2. การให้บริการการออกสลิปเงินเดือนประจำเดือน	4.625	0.518	มากที่สุด
3. การให้บริการจ่ายเงินต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น	4.250	1.035	มาก
4. เอกสารติดต่อการทำธุรกรรมกับธนาคาร	4.500	0.535	มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
5. ค่าสอนรายชั่วโมง, ค่าสอนค่าดำเนินงาน ป.โท ป.เอก	4.375	0.744	มาก
6. ให้คำปรึกษาการเบิกจ่าย	4.500	0.535	มากที่สุด
7. การขอรับบำเหน็จ บำนาญ	4.250	1.035	มาก
8. บริการเรื่องภาษี	4.375	0.744	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.625	0.489	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและทำที่กระตือรือร้น	4.625	0.518	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.625	0.518	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.625	0.518	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.625	0.518	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.625	0.518	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.625	0.518	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.625	0.518	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.375	0.609	มาก
16. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.375	0.744	มาก
17. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.375	0.518	มาก
18. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.250	0.707	มาก
19. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.500	0.535	มากที่สุด
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.375	0.711	มาก
20. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.250	0.707	มาก
21. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.500	0.756	มากที่สุด
22. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.375	0.744	มาก
รวม	4.449	0.629	มาก

จุดเด่น :

- ให้คำปรึกษาดี และมีคู่มือให้
- เอกสารชัดเจน
- ความใส่ใจดี

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ควรให้ขึ้นลิฟต์ได้

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
“กลุ่มงานการเงิน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี “

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 20 คน

1. เพศ

ชาย	7 คน	ร้อยละ 35.000
หญิง	13 คน	ร้อยละ 65.000

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	5 คน	ร้อยละ 25.000
31 - 40 ปี	12 คน	ร้อยละ 60.000
41 - 50 ปี	3 คน	ร้อยละ 15.000
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	1 คน	ร้อยละ 5.000
ปริญญาตรี	14 คน	ร้อยละ 70.000
ปริญญาโท	5 คน	ร้อยละ 25.000
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	2 คน	ร้อยละ 10.000
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะวิทยาการจัดการ	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0 คน	ร้อยละ 0.000
บัณฑิตวิทยาลัย	1 คน	ร้อยละ 5.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	0 คน	ร้อยละ 0.000-
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4 คน	ร้อยละ 20.000
กองกลาง	4 คน	ร้อยละ 20.000
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3 คน	ร้อยละ 15.000
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	1 คน	ร้อยละ 5.000
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 5.000
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2 คน	ร้อยละ 10.000
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 5.000
หน่วยงานภายนอก	1 คน	ร้อยละ 5.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปรค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.642	0.623	มากที่สุด
1. การให้บริการการยืมเงินกิจกรรม/โครงการ	4.700	0.571	มากที่สุด
2. การให้บริการการออกสลิปเงินเดือนประจำเดือน	4.750	0.444	มากที่สุด
3. การให้บริการการออกหนังสือราชการ หัก ณ ที่จ่ายแก่บริษัทร้านค้า	4.450	1.191	มาก
4. เอกสารติดต่อการทำธุรกรรมกับธนาคาร	4.700	0.470	มากที่สุด
5. ให้คำแนะนำสิทธิประกันสังคม, การขึ้นทะเบียนใหม่และลาออก	4.650	0.671	มากที่สุด
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.771	0.421	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.800	0.410	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.750	0.444	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.750	0.444	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.700	0.470	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.850	0.366	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.750	0.444	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.800	0.410	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.675	0.612	มากที่สุด
13. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.650	0.587	มากที่สุด
14. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.700	0.571	มากที่สุด
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.650	0.745	มากที่สุด
16. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.700	0.571	มากที่สุด
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.750	0.437	มากที่สุด
17. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.750	0.444	มากที่สุด
18. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.800	0.410	มากที่สุด
19. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.700	0.470	มากที่สุด
รวม	4.710	2.153	มากที่สุด

จุดเด่น :

- ประทับใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในงานทุกคน
- รวดเร็ว
- ตรง ชัดเจน ถูกต้อง

จุดที่ต้องปรับปรุง : -

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 32 คน

1. เพศ

ชาย	10 คน	ร้อยละ 31.250
หญิง	22 คน	ร้อยละ 68.750

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	1 คน	ร้อยละ 3.125
20 - 30 ปี	3 คน	ร้อยละ 9.375
31 - 40 ปี	17 คน	ร้อยละ 53.125
41 - 50 ปี	9 คน	ร้อยละ 28.125
50 ปีขึ้นไป	2 คน	ร้อยละ 6.250

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	5 คน	ร้อยละ 15.625
ปริญญาโท	19 คน	ร้อยละ 59.375
ปริญญาเอก	8 คน	ร้อยละ 25.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	11 คน	ร้อยละ 34.375
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5 คน	ร้อยละ 15.625
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	10 คน	ร้อยละ 31.250
คณะวิทยาการจัดการ	1 คน	ร้อยละ 3.125
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4 คน	ร้อยละ 12.500
บัณฑิตวิทยาลัย	0 คน	ร้อยละ 0.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	1 คน	ร้อยละ 3.125

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.286	0.907	มาก
1. การให้บริการโอน - ต่อ - รับโทรศัพท์	4.188	1.091	มาก
2. การให้บริการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์	4.406	0.712	มาก
3. การให้บริการคัดแยกจดหมาย/พัสดุ	4.188	0.998	มาก
4. การให้บริการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ	4.344	0.865	มาก
5. การให้บริการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว	4.281	0.991	มาก
6. การให้บริการจัดทำข่าว และเชิญผู้สื่อข่าวร่วมทำข่าว	4.313	0.780	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.429	0.817	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.438	0.878	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.375	0.871	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.375	0.871	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.406	0.712	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.438	0.878	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.469	0.761	มาก
13. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างที่เรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.500	0.803	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.164	0.920	มาก
14. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.188	0.780	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.063	0.914	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.188	1.030	มาก
17. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.219	0.975	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.198	0.803	มาก
18. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.031	0.782	มาก
19. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.250	0.803	มาก
20. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.313	0.821	มาก
รวม	4.269	0.862	มาก

จุดเด่น :

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง อธิบายดี มีน้ำใจ มารยาทดี
- การบริการและความคล่องตัวในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน
- บริการรวดเร็ว ยืดหยุ่นสูง อีดี และทนทาน มีสี่สัน
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น เต็มใจ เสียสละ มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร และตั้งใจเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
- เจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมให้บริการเมื่อร้องขอ
- บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็ง

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่มีความสามารถด้านกราฟิกและตัดต่อวิดีโอ เพื่อเพิ่ม content ที่น่าสนใจ และดึงดูด ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- ควรมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เป็นค่านิยม โดยเฉพาะในแผนกที่พบกับบุคคลภายนอก เพราะเป็น หน้าตาของมหาวิทยาลัยฯ
- ทำระบบการแจ้งเตือนพัสดุ
- หากเพิ่มช่องทางหรือวิธีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้เข้าถึง กลุ่มเป้าหมาย ชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกได้มากขึ้น คาดว่าจะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์และการยอมรับในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน
- บุคลากรบางคนขาดความ servicemind ต่ออาจารย์อย่างเท่าเทียม
- ห้องทำงานคับแคบ ผู้มาติดต่อมองไม่เห็นต้องอยู่ด้านหน้าคอยรับผู้มาติดต่อ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
"กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 53 คน

1. เพศ

ชาย	18 คน	ร้อยละ 34.000
หญิง	35 คน	ร้อยละ 66.000

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	1 คน	ร้อยละ 1.887
20 - 30 ปี	15 คน	ร้อยละ 28.302
31 - 40 ปี	24 คน	ร้อยละ 45.283
41 - 50 ปี	12 คน	ร้อยละ 22.642
50 ปีขึ้นไป	1 คน	ร้อยละ 1.887

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาตรี	40 คน	ร้อยละ 75.472
ปริญญาโท	13 คน	ร้อยละ 24.528
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	2 คน	ร้อยละ 3.774
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 1.887
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2 คน	ร้อยละ 3.774
คณะวิทยาการจัดการ	3 คน	ร้อยละ 5.660
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1 คน	ร้อยละ 1.887
บัณฑิตวิทยาลัย	2 คน	ร้อยละ 3.774
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	7 คน	ร้อยละ 13.208
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 คน	ร้อยละ 9.434
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	6 คน	ร้อยละ 11.321
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4 คน	ร้อยละ 7.547
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	3 คน	ร้อยละ 5.660
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2 คน	ร้อยละ 3.774
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2 คน	ร้อยละ 3.774
กองนโยบายและแผน	2 คน	ร้อยละ 3.774
กองพัฒนานักศึกษา	4 คน	ร้อยละ 7.547
กองกลาง	7 คน	ร้อยละ 13.208

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปรค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.547	0.569	มากที่สุด
1. การให้บริการโอน – ต่อ – รับโทรศัพท์	4.472	0.575	มาก
2. การให้บริการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์	4.623	0.562	มากที่สุด
3. การให้บริการคัดแยกจดหมาย/พัสดุ	4.528	0.575	มากที่สุด
4. การให้บริการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ	4.566	0.537	มากที่สุด
5. การให้บริการบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว	4.547	0.607	มากที่สุด
6. การให้บริการจัดทำข่าว และเชิญผู้สื่อข่าวร่วมทำข่าว	4.547	0.574	มากที่สุด
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.617	0.529	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.642	0.522	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.566	0.572	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.585	0.535	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.585	0.535	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.679	0.510	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.660	0.517	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.604	0.531	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.448	0.569	มาก
14. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.415	0.570	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.472	0.575	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.453	0.574	มาก
17. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.453	0.574	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.415	0.687	มาก
18. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.302	0.723	มาก
19. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.434	0.721	มาก
20. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.509	0.608	มากที่สุด
รวม	4.507	0.589	มากที่สุด

จุดเด่น :

- การให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร ให้ข้อมูลได้ครบถ้วน รวดเร็ว
- ปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บริหาร/เชิงยุทธศาสตร์ได้ดี
- บุคลากรมีจิตสาธารณะดีมาก
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการดีมากเวลาขอความช่วยเหลือหรือสอบถามข้อมูล
- ให้บริการดีตอบข้อมูลถูกต้องแม่นยำ

จุดที่ต้องปรับปรุง : ห้องสำนักงานเล็กไป

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 87 คน

1. เพศ

ชาย	34 คน	ร้อยละ 39.080
หญิง	53 คน	ร้อยละ 60.919

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	3 คน	ร้อยละ 3.448
20 - 30 ปี	44 คน	ร้อยละ 50.574
31 - 40 ปี	33 คน	ร้อยละ 37.931
41 - 50 ปี	7 คน	ร้อยละ 8.046
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาโท	58 คน	ร้อยละ 66.667
ปริญญาเอก	29 คน	ร้อยละ 33.333

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	18 คน	ร้อยละ 20.690
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7 คน	ร้อยละ 8.046
คณะพยาบาลศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 3.448
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	11 คน	ร้อยละ 12.643
คณะวิทยาการจัดการ	13 คน	ร้อยละ 14.942
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	16 คน	ร้อยละ 18.390
บัณฑิตวิทยาลัย	2 คน	ร้อยละ 2.298
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	11 คน	ร้อยละ 12.643
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1 คน	ร้อยละ 1.149
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	2 คน	ร้อยละ 2.298
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 1.149
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2 คน	ร้อยละ 2.298

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.315	0.707	มาก
1. การให้บริการแนะนำขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	4.310	0.704	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
2. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจในหลักการจำแนกประเภทรายจ่าย	4.299	0.649	มาก
3. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจในการกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะ/ แบบรูปรายการละเอียด/ร่างขอบเขตของงาน (TOR)	4.299	0.717	มาก
4. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจในการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง	4.356	0.664	มาก
5. การให้บริการแนะนำ ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF)	4.322	0.707	มาก
6. การให้บริการแนะนำ ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบการจัดซื้อจัด จ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP)	4.299	0.733	มาก
7. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจ ในการจัดทำเอกสารประกอบการ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	4.425	0.709	มาก
8. การให้บริการยืม - คืน วัสดุครุภัณฑ์	4.299	0.701	มาก
9. การให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซม วัสดุครุภัณฑ์	4.230	0.788	มาก
@ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.443	0.672	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.448	0.678	มาก
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.414	0.691	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.483	0.626	มาก
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.448	0.624	มาก
14. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.425	0.709	มาก
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.345	0.775	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.540	0.587	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.253	0.747	มาก
17. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.276	0.710	มาก
18. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.276	0.694	มาก
19. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.230	0.803	มาก
20. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.230	0.788	มาก
@ ด้านผลจากการให้บริการ	4.409	0.631	มาก
21. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.379	0.651	มาก
22. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.435	0.606	มาก
23. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ(เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้าย แสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.414	0.639	มาก
รวม	4.355	0.689	มาก

จุดเด่น :

- พนักงานเต็มใจให้บริการ แม้ไม่ใช่หน้าที่ตนเอง
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นกันเอง
- มีความใส่ใจในงานทุกงานดีมาก
- มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ช่องทางการให้ข้อมูลเข้าถึงง่าย
- บริการด้วยจิตบริการ
- ติดต่อประสานงานรวดเร็ว
- ให้บริการได้อย่างประทับใจ และแนะนำในสิ่งที่ไม่เข้าใจได้ดี
- เป็นกันเอง ชัดเจน
- ช่วยแก้ไขปัญหา ข้อสงสัยและดำเนินการให้สำเร็จทุกครั้งในการขอรับบริการ
- ความเอาใจใส่ในการให้บริการ
- เป็นกัลยาณมิตรที่ดีทุกครั้งที่ได้ไปรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ทุกคนอึดอัดดี คอยติดตามแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเสมอ
- กิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ ทั้งการประสานงานทางโทรศัพท์และต่อหน้าเป็นไปด้วยดีและเต็มใจ

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ควรชี้แจงรายละเอียดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพิ่มเติม เนื่องจากมีข้อมูลมากและเปลี่ยนแปลงบ่อย ผู้อื่นอาจไม่ทราบทั้งหมด
- เพิ่มเรื่องแผนระยะเวลาการปฏิบัติงานชัดเจน
- การประสานงานและการทำงานที่เป็นระบบของบุคลากรระหว่างพัสดุกลางกับพัสดุ มรภ.กพ.แม่สอด

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน

"กลุ่มงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 100 คน

1. เพศ

ชาย	29 คน	ร้อยละ 29
หญิง	71 คน	ร้อยละ 71

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0
20 - 30 ปี	16 คน	ร้อยละ 16
31 - 40 ปี	56 คน	ร้อยละ 56
41 - 50 ปี	25 คน	ร้อยละ 25
50 ปีขึ้นไป	3 คน	ร้อยละ 3

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	1 คน	ร้อยละ 1
ปริญญาตรี	77 คน	ร้อยละ 77
ปริญญาโท	22 คน	ร้อยละ 22
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

กองกลาง	27 คน	ร้อยละ 27
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 1
กองพัฒนานักศึกษา	5 คน	ร้อยละ 5
การเงิน	4 คน	ร้อยละ 4
คณะครุศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 3
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2 คน	ร้อยละ 2
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4 คน	ร้อยละ 4
คณะวิทยาการจัดการ	4 คน	ร้อยละ 4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4 คน	ร้อยละ 4
บัณฑิตวิทยาลัย	2 คน	ร้อยละ 2
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	10 คน	ร้อยละ 10
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5 คน	ร้อยละ 5
สภาบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)		1 คน
ร้อยละ 1		
สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้	2 คน	ร้อยละ 2
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	20 คน	ร้อยละ 20
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3 คน	ร้อยละ 3
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3 คน	ร้อยละ 3

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.413	0.619	มาก
1. การให้บริการแนะนำขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	4.430	0.607	มาก
2. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจในหลักการจำแนกประเภทรายจ่าย	4.370	0.614	มาก
3. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจในการกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะ/แบบรูปรายการละเอียด/ร่างขอบเขตของงาน (TOR)	4.420	0.572	มาก
4. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจในการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง	4.420	0.606	มาก
5. การให้บริการแนะนำ ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบงบประมาณพัสดุ การเงิน และบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (3D-GF)	4.360	0.659	มาก
6. การให้บริการแนะนำ ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP)	4.410	0.653	มาก
7. การให้บริการแนะนำ ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบการบริหารเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS)	4.420	0.589	มาก
8. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจ ในการดำเนินการและแนบเอกสารการขออนุมัติและเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลักผู้ขาย	4.400	0.636	มาก
9. การให้บริการแนะนำและทำความเข้าใจ ในการจัดทำเอกสารประกอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	4.430	0.607	มาก
10. การให้บริการบันทึกใบสั่งซื้อสั่งจ้าง (PO)	4.420	0.654	มาก
11. การให้บริการยืม - คืน วัสดุครุภัณฑ์	4.470	0.594	มาก
12. การให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซม วัสดุครุภัณฑ์	4.410	0.653	มาก
@ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.480	0.627	มาก
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.450	0.672	มาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.410	0.668	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.490	0.628	มาก
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.470	0.627	มาก
18. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.520	0.611	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.480	0.627	มาก
20. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.540	0.558	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.353	0.655	มาก
21. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.310	0.647	มาก
22. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.400	0.651	มาก
23. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.370	0.677	มาก
24. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.330	0.652	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านผลจากการให้บริการ	4.453	0.568	มาก
25. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.400	0.620	มาก
26. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.450	0.557	มาก
27. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ(เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.510	0.522	มากที่สุด
รวม	4.425	0.617	มาก

จุดเด่น :

- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ
- ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้ความร่วมมือ
- ทำงานด้วยความตั้งใจ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะด้าน เพื่อให้งานเดินได้อย่างดี
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงาน
- แนะนำเกี่ยวกับงานได้ดี
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ชั้นเจนถูกต้อง
- การได้รับการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- ให้คำแนะนำที่ดีและบอกวิธีการแก้ไข
- ทำงานเร็ว มีจิตบริการ ให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานดีมาก

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- บุคลากรน้อยไป

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคคลภายนอก
"กลุ่มงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 28 คน

1. เพศ

ชาย	9 คน	ร้อยละ 32.142
หญิง	19 คน	ร้อยละ 67.857

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	4 คน	ร้อยละ 14.285
31 - 40 ปี	6 คน	ร้อยละ 21.428
41 - 50 ปี	13 คน	ร้อยละ 46.428
50 ปีขึ้นไป	5 คน	ร้อยละ 17.857

3. สถานะหน่วยงานผู้รับบริการ

หน่วยงานของรัฐ	1 คน	ร้อยละ 3.571
สถานะผู้ประกอบการ (บริษัท/ห้าง/ร้าน)	18 คน	ร้อยละ 64.285
อื่นๆ (ระบุ)	9 คน	ร้อยละ 32.142

4. สถานะผู้รับบริการ

ข้าราชการ	0 คน	ร้อยละ 0.000
ลูกจ้างชั่วคราว	10 คน	ร้อยละ 35.714
ลูกจ้างประจำ, พนักงานราชการ	0 คน	ร้อยละ 0.000
เจ้าของกิจการ, หุ่นส่วนผู้จัดการ	10 คน	ร้อยละ 35.714
พนักงานของบริษัท/ห้าง/ร้าน	8 คน	ร้อยละ 28.571
อื่นๆ (ระบุ)	0 คน	ร้อยละ 0.000

5. ความถี่ในการขอรับบริการ

น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	5 คน	ร้อยละ 17.857
1-3 ครั้ง/เดือน	12 คน	ร้อยละ 42.857
4-6 ครั้ง/เดือน	10 คน	ร้อยละ 35.714
7-9 ครั้ง/เดือน	1 คน	ร้อยละ 3.571
10 ครั้งขึ้นไป/เดือน	0 คน	ร้อยละ 0.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปรค่า
๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.726	0.499	มากที่สุด
1. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของงานพัสดุ	4.750	0.441	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลใน website ของงานพัสดุและข้อมูลสารสนเทศ	4.714	0.535	มากที่สุด
3. ความสะดวก ความเหมาะสมในการใช้แบบฟอร์มพัสดุ	4.714	0.535	มากที่สุด
๒ ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.750	0.564	มากที่สุด
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.786	0.499	มากที่สุด
5. ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.679	0.612	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.786	0.499	มากที่สุด
7. ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	4.821	0.476	มากที่สุด
8. การปฏิบัติงานแทนกันกรณีที่ได้รับผิดชอบหลักไม่อยู่	4.679	0.723	มากที่สุด
๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน	4.726	0.533	มากที่สุด
9. กระบวนการทำงานเป็นระบบ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน	4.607	0.629	มากที่สุด
10. ไม่ซ้ำซ้อน	4.679	0.548	มากที่สุด
11. ไม่ขัดขวางการเสนอราคาอย่างเป็นธรรม	4.786	0.499	มากที่สุด
12. การติดต่อประสานงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์	4.750	0.518	มากที่สุด
13. ได้รับการบริการด้วยความโปร่งใส	4.786	0.499	มากที่สุด
14. ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	4.750	0.518	มากที่สุด
รวม	4.734	0.532	มากที่สุด

จุดเด่น : บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง

จุดที่ต้องปรับปรุง : -

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานเลขานุการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานเลขานุการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี"**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 3 คน

1. เพศ

ชาย	1 คน	ร้อยละ 33.000
หญิง	2 คน	ร้อยละ 67.000

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
31 - 40 ปี	1 คน	ร้อยละ 33.000
41 - 50 ปี	2 คน	ร้อยละ 67.000
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาโท	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาเอก	3 คน	ร้อยละ 100.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3 คน	ร้อยละ 100.000
คณะวิทยาการจัดการ	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0 คน	ร้อยละ 0.000
บัณฑิตวิทยาลัย	0 คน	ร้อยละ 0.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	0 คน	ร้อยละ 0.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	3.667	1.000	มาก
1. การให้บริการติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร	3.667	1.155	มาก
2. การให้บริการห้องประชุมชั้น 4 อาคาร 14	3.667	1.155	มาก
3. การให้บริการนัดหมายการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร	3.667	1.155	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	3.714	1.189	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	3.667	1.528	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	3.667	1.528	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	3.333	1.528	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.333	1.528	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.667	1.155	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.333	1.155	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างที่กระตือรือร้น แต่งกายสุภาพ	4.000	1.000	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.667	0.985	มาก
12. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.667	1.155	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.667	1.155	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.667	1.155	มาก
15. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.667	1.155	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.444	0.726	มาก
16. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.000	1.000	มาก
17. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.667	0.577	มากที่สุด
18. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.667	0.577	มากที่สุด
รวม	3.873	0.975	

จุดเด่น : พนักงานให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี

จุดที่ต้องปรับปรุง : -

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
"กลุ่มงานเลขานุการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี"

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 40 คน

1. เพศ

ชาย	12 คน	ร้อยละ 30.000
หญิง	28 คน	ร้อยละ 70.000

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	10 คน	ร้อยละ 25.000
31 - 40 ปี	20 คน	ร้อยละ 50.000
41 - 50 ปี	10 คน	ร้อยละ 25.000
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาตรี	30 คน	ร้อยละ 75.000
ปริญญาโท	10 คน	ร้อยละ 25.000
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	2 คน	ร้อยละ 5.000
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3 คน	ร้อยละ 7.500
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4 คน	ร้อยละ 10.000
คณะวิทยาการจัดการ	2 คน	ร้อยละ 5.000
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0 คน	ร้อยละ 0.000
บัณฑิตวิทยาลัย	0 คน	ร้อยละ 0.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	5 คน	ร้อยละ 12.500
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 คน	ร้อยละ 12.500
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2 คน	ร้อยละ 5.000
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1 คน	ร้อยละ 2.500
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	3 คน	ร้อยละ 7.500
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 2.500
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5 คน	ร้อยละ 12.500
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 2.500
กองกลาง	6 คน	ร้อยละ 15.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.251	0.755	มาก
1. การให้บริการติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร	4.256	0.637	มาก
2. การให้บริการห้องประชุมชั้น 4 อาคาร 14	4.308	0.655	มาก
3. การให้บริการแก้ไขปัญหาหรือการแก้ไขประสานงานเร่งด่วน	4.231	0.627	มาก
4. การให้บริการในการนำเสนอแฟ้มผู้บริหาร	4.282	0.826	มาก
5. การให้บริการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการก่อนเสนอลงนาม	4.179	0.997	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.297	0.797	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.179	0.885	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.282	0.759	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.385	0.747	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.333	0.662	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.308	0.766	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.308	0.832	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.282	0.944	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.231	0.708	มาก
12. การติดต่อประสานงานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.179	0.644	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.256	0.785	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.282	0.686	มาก
15. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.205	0.732	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.316	0.611	มาก
16. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.308	0.569	มาก
17. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.359	0.668	มาก
18. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.282	0.605	มาก
รวม	4.274	0.718	มาก

จุดเด่น :

- การติดต่อประสานงานสะดวกและรวดเร็ว
- อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- การติดต่อผู้บริหาร เลขานุการควรติดต่อมากกว่าให้เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้บริหารเอง เพราะเจ้าหน้าที่จะไม่ทราบว่าผู้บริหารสะดวกหรือไม่

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานอาคารสถานที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานอาคารสถานที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 10 คน

1. เพศ

ชาย	2 คน	ร้อยละ 20.000
หญิง	8 คน	ร้อยละ 80.000

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	1 คน	ร้อยละ 10.000
20 - 30 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
31 - 40 ปี	6 คน	ร้อยละ 60.000
41 - 50 ปี	1 คน	ร้อยละ 10.000
50 ปีขึ้นไป	2 คน	ร้อยละ 20.000

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	2 คน	ร้อยละ 20.000
ปริญญาโท	6 คน	ร้อยละ 60.000
ปริญญาเอก	2 คน	ร้อยละ 20.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	5 คน	ร้อยละ 50.000
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2 คน	ร้อยละ 20.000
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2 คน	ร้อยละ 20.000
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 คน	ร้อยละ 10.000
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0 คน	ร้อยละ 0.000
บัณฑิตวิทยาลัย	0 คน	ร้อยละ 0.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	0 คน	ร้อยละ 0.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	3.967	0.901	มาก
1. การให้บริการด้านงานปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่	3.700	1.059	มาก
2. การให้บริการด้านการประเมิน-ประมาณราคา งานก่อสร้าง	3.900	0.994	มาก
3. การให้บริการด้านการจัดสถานที่ และจัดตกแต่งสถานที่	3.900	0.994	มาก
4. การให้บริการตรวจเช็ค/ซ่อมระบบน้ำประปาตลอด 24 ชม.	3.900	0.876	มาก
5. การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจราจรภายในมหาวิทยาลัย	4.100	0.876	มาก
6. การให้บริการพื้นที่สาธารณะ ทัศนียภาพและภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยฯ	4.300	0.675	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	3.967	0.901	มาก
1. การให้บริการด้านงานปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่	3.700	1.059	มาก
2. การให้บริการด้านการประเมิน-ประมาณราคา งานก่อสร้าง	3.900	0.994	มาก
3. การให้บริการด้านการจัดสถานที่ และจัดตกแต่งสถานที่	3.900	0.994	มาก
4. การให้บริการตรวจเช็ค/ซ่อมระบบน้ำประปาตลอด 24 ชม.	3.900	0.876	มาก
5. การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจราจรภายในมหาวิทยาลัย	4.100	0.876	มาก
6. การให้บริการพื้นที่สาธารณะ ทศนิยมภาพและภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยฯ	4.300	0.675	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) ภายในมหาวิทยาลัย	4.086	0.864	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.000	0.816	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	3.900	0.876	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.000	0.943	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.000	0.943	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.100	0.994	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.500	0.707	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างที่เรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.100	0.876	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.875	0.992	มาก
14. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.900	0.994	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.900	0.994	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.900	0.994	มาก
17. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.800	1.135	มาก
@ ด้านผลจากการให้บริการ	4.000	0.983	มาก
18. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.800	1.033	มาก
19. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.100	0.876	มาก
20. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.100	1.101	มาก
รวม	3.982	0.935	มาก

จุดเด่น :

- มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของตนเองเป็นอย่างดี
- การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจ และเป็นมิตร
- มีความใส่ใจในการบริการและทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ปัญหาเรื่องเอกสาร การประเมินติดต่อกลับ
- มาหน้างานล่าช้ากว่าที่นัดกัน

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
"กลุ่มงานอาคารสถานที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 25 คน

1. เพศ

ชาย	8 คน	ร้อยละ 32.000
หญิง	17 คน	ร้อยละ 68.000

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	8 คน	ร้อยละ 32.000
31 - 40 ปี	13 คน	ร้อยละ 52.000
41 - 50 ปี	3 คน	ร้อยละ 12.000
50 ปีขึ้นไป	1 คน	ร้อยละ 4.000

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาตรี	18 คน	ร้อยละ 72.000
ปริญญาโท	7 คน	ร้อยละ 28.000
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	6 คน	ร้อยละ 24.000
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 4.000
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะวิทยาการจัดการ	0 คน	ร้อยละ 0.000
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0 คน	ร้อยละ 0.000
บัณฑิตวิทยาลัย	0 คน	ร้อยละ 0.000
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	0 คน	ร้อยละ 0.000
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	0 คน	ร้อยละ 0.000
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4 คน	ร้อยละ 16.000
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3 คน	ร้อยละ 12.000
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	0 คน	ร้อยละ 0.000
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	0 คน	ร้อยละ 0.000
กองกลาง	9 คน	ร้อยละ 36.000
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 4.000
กองพัฒนานักศึกษา	1 คน	ร้อยละ 4.000

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.248	0.989	มาก
1. การให้บริการด้านงานสำรวจออกแบบ-เขียนแบบ ปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่	4.320	0.748	มาก
2. การให้บริการด้านการจัดสถานที่ และจัดตกแต่งสถานที่]	4.120	1.054	มาก
3. การให้บริการตรวจเชค/ซ่อมระบบน้ำประปาตลอด 24 ชม.	4.200	1.000	มาก
4. การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจราจรภายในมหาวิทยาลัย	4.320	1.000	มาก
5. การให้บริการพื้นที่สาธารณะ ทักษะนิภาพและภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยฯ	4.280	1.137	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.337	0.875	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.320	0.852	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.320	0.988	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.280	1.021	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.400	0.866	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.360	0.860	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.320	0.802	มาก
13. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.360	0.810	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.150	0.957	มาก
14. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.160	0.987	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.080	0.954	มาก
16. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.240	1.012	มาก
17. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.120	0.927	มาก
@ ด้านผลจากการให้บริการ	4.240	0.928	มาก
18. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.200	0.866	มาก
19. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.240	0.970	มาก
20. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.280	0.980	มาก
รวม	4.244	0.937	มาก

จุดเด่น :

- บริการรวดเร็วทันใจ ให้ข้อมูลที่ดี ให้ความร่วมมือ ให้ความเข้าใจดี

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานก่อสร้างซ่อมแซม
- ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้ไปพอสถานไปก็แจ้งว่ารอผู้รับเหมา ถ้ามอีกที่แจ้งว่ารอสถานฝ่ายไฟฟ้าจนตอนนี้ จะเป็นปีแล้ว ต้นไม้ยังอยู่เหมือนเดิม
- ควรให้ความสำคัญกับงานแจ้งซ่อมบำรุงต่างๆ เนื่องจากมีการแจ้งซ่อมไปแล้ว การตอบสนองกลับช้ามาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 36 คน

1. เพศ

ชาย	20 คน	ร้อยละ 55.555
หญิง	16 คน	ร้อยละ 44.444

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	2 คน	ร้อยละ 5.555
31 - 40 ปี	19 คน	ร้อยละ 52.777
41 - 50 ปี	11 คน	ร้อยละ 30.555
50 ปีขึ้นไป	4 คน	ร้อยละ 11.111

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	2 คน	ร้อยละ 5.555
ปริญญาโท	25 คน	ร้อยละ 69.444
ปริญญาเอก	9 คน	ร้อยละ 25.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

กองพัฒนานักศึกษา	1 คน	ร้อยละ 2.777
คณะครุศาสตร์	6 คน	ร้อยละ 16.666
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	6 คน	ร้อยละ 16.666
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5 คน	ร้อยละ 13.888
คณะวิทยาการจัดการ	3 คน	ร้อยละ 8.333
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	11 คน	ร้อยละ 30.555
บัณฑิตวิทยาลัย	3 คน	ร้อยละ 8.333
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	1 คน	ร้อยละ 2.777

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.463	0.961	มาก
1. การให้บริการด้านงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัย เช่น บ้านพัก/อาคารที่พักอาศัย/อาคารเรียน ฯลฯ	4.472	0.971	มาก
2. การให้บริการด้านความพร้อมเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการเข้าใช้บริการ	4.472	0.971	มาก
3. การให้บริการการรับแจ้งและนำเสนอใบงานที่ขอใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.444	0.969	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	4.488	0.938	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.472	0.941	มาก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.444	0.998	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.500	0.910	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.472	0.941	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.500	0.941	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.528	0.941	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.500	0.971	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.375	1.023	มาก
11. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.278	1.137	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.361	1.018	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.444	1.027	มาก
14. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.417	0.937	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.204	1.174	มาก
15. มีพื้นที่บริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.139	1.291	มาก
16. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.194	1.167	มาก
17. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.278	1.085	มาก
รวม	4.382	1.024	มาก

จุดเด่น :

- ซ่อม เร็ว มาไว บริการดี
- บริการดีแนะนำการใช้งานดี
- มีความรู้ ความสามารถ และแก้ไขปัญหาได้ทันที
- บริการรวดเร็วประทับใจ
- ใส่ใจรายละเอียด และยืดหยุ่นสูง
- มีการโทรสอบถาม/แจ้ง ผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง
- ไม่ปฏิเสธหรือเกียจงาน
- มีมาตรฐาน

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- บุคลากรน้อย
- ควรสวมชุดปฏิบัติการที่ส่งเสริมความปลอดภัย
- ควรเปิดไฟบริเวณรอบสระน้ำ บ่อปลาบึก และไฟรอบอาคาร ถนน เท่าที่จำเป็น และเหมาะสมกับเวลา และการใช้งานจริง เช่น สนามกีฬาบางแห่งใช้ระบบตั้งเวลา แต่ไม่มีผู้เล่นจะเปิดทิ้งไว้ เสียหายไฟมาก

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
"กลุ่มงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 101 คน

1. เพศ

ชาย	41 คน	ร้อยละ 40.594
หญิง	60 คน	ร้อยละ 59.405

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	23 คน	ร้อยละ 22.772
31 - 40 ปี	62 คน	ร้อยละ 61.386
41 - 50 ปี	13 คน	ร้อยละ 12.871
50 ปีขึ้นไป	3 คน	ร้อยละ 2.970

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	1 คน	ร้อยละ 0.990
ปริญญาตรี	80 คน	ร้อยละ 79.207
ปริญญาโท	20 คน	ร้อยละ 19.801
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	10 คน	ร้อยละ 9.900
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	6 คน	ร้อยละ 5.940
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8 คน	ร้อยละ 7.920
คณะวิทยาการจัดการ	5 คน	ร้อยละ 4.950
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4 คน	ร้อยละ 3.960
บัณฑิตวิทยาลัย	1 คน	ร้อยละ 0.990
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	3 คน	ร้อยละ 2.970
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12 คน	ร้อยละ 11.881
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4 คน	ร้อยละ 3.960
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6 คน	ร้อยละ 5.940
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	4 คน	ร้อยละ 3.960
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2 คน	ร้อยละ 1.980
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2 คน	ร้อยละ 1.980
กองกลาง	25 คน	ร้อยละ 24.752
กองนโยบายและแผน	3 คน	ร้อยละ 2.970
กองพัฒนานักศึกษา	4 คน	ร้อยละ 3.960

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปรค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.611	0.681	มากที่สุด
1. การให้บริการด้านงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัย เช่น บ้านพัก/อาคารที่พักอาศัย/อาคารเรียน ฯลฯ	4.663	0.652	มากที่สุด
2. การให้บริการด้านความพร้อมเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการเข้าใช้บริการ	4.554	0.714	มากที่สุด
3. การให้บริการการรับแจ้งและนำเสนอใบงานที่ขอใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.614	0.678	มากที่สุด
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.680	0.592	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.683	0.582	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.663	0.621	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.713	0.572	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.653	0.639	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.703	0.592	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.693	0.596	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างที่เตรียมพร้อม แต่งกายสุภาพ	4.653	0.556	มากที่สุด
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.584	0.680	มากที่สุด
11. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.525	0.687	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.624	0.614	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.574	0.698	มากที่สุด
14. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.614	0.721	มากที่สุด
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.538	0.649	มากที่สุด
15. มีพื้นที่บริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.436	0.699	มาก
16. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.574	0.638	มากที่สุด
17. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.604	0.601	มากที่สุด
รวม	4.603	0.651	มากที่สุด

จุดเด่น :

- บริการดี มีรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ
- ให้ความรู้ แนะนำ ช่วยเหลือให้คำปรึกษา พุดคุยเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ในงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เชี่ยวชาญด้านการให้บริการ ให้บริการได้รวดเร็วและเรียบร้อย
- บริการได้อย่างรวดเร็วและพร้อมให้บริการทุกสถานการณ์
- ทำงานถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อย

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- ควรมีหลอดไฟเพียงพอต่อการแก้ไข
- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่น้อย ไม่เพียงพอต่อการขอใช้บริการในบางครั้ง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
"กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
"กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 8 คน

1. เพศ

ชาย	1 คน	ร้อยละ 12.500
หญิง	7 คน	ร้อยละ 87.500

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	ร้อยละ 0.000
20 - 30 ปี	1 คน	ร้อยละ 12.500
31 - 40 ปี	2 คน	ร้อยละ 25.000
41 - 50 ปี	4 คน	ร้อยละ 50.000
50 ปีขึ้นไป	1 คน	ร้อยละ 12.500

3. การศึกษา

ปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาโท	5 คน	ร้อยละ 62.500
ปริญญาเอก	3 คน	ร้อยละ 37.500

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 12.500
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 12.500
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1 คน	ร้อยละ 12.500
คณะวิทยาการจัดการ	2 คน	ร้อยละ 25.000
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1 คน	ร้อยละ 12.500
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 คน	ร้อยละ 12.500
คณะพยาบาลศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 12.500

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	3.775	1.165	มาก
1. การให้บริการการขอหนังสือรับรอง	4.000	0.926	มาก
2. การให้บริการการจัดทำผลงานทางวิชาการ	3.750	1.581	มาก
3. การให้บริการการทำสัญญาจ้าง	3.750	0.463	มาก
4. การให้บริการการขอมีบัตรประจำตัว	3.750	1.581	มาก
5. การให้บริการด้านข้อมูลบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	3.625	1.188	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	3.714	1.107	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	3.625	1.302	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	3.571	1.188	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.625	1.188	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.625	1.188	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.750	1.282	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.000	0.535	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	3.750	1.282	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.583	1.294	มาก
13. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.500	1.512	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.500	1.512	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.625	1.188	มาก
16. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.625	1.188	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.708	1.197	มาก
17. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.625	1.188	มาก
18. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.750	1.282	มาก
19. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	3.750	1.282	มาก
รวม	3.690	1.191	มาก

จุดเด่น :

- การติดตามให้ส่งไปเงินเดือน
- การให้ข้อมูลและบริการของนิติกร

จุดที่ต้องปรับปรุง :

- งานการเจ้าหน้าที่ ต้องเข้าใจบทบาทของงานว่าเป็นงานที่ต้องประสานงานเพื่อการสรรหา พัฒนาและการดำรงรักษาซึ่งต้องสามารถวิเคราะห์งาน ออกแบบวิธีการและแม่นยำในกระบวนการบุคคลขององค์กร

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสายสนับสนุน
"กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี "**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 43 คน

1. เพศ

ชาย	13 คน	ร้อยละ 30.232
หญิง	30 คน	ร้อยละ 69.767

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	1 คน	ร้อยละ 2.325
20 - 30 ปี	19 คน	ร้อยละ 44.186
31 - 40 ปี	19 คน	ร้อยละ 44.186
41 - 50 ปี	4 คน	ร้อยละ 9.302
50 ปีขึ้นไป	0 คน	ร้อยละ 0.000

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	0 คน	ร้อยละ 0.000
ปริญญาตรี	37 คน	ร้อยละ 86.046
ปริญญาโท	6 คน	ร้อยละ 13.953
ปริญญาเอก	0 คน	ร้อยละ 0.000

4. สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	2 คน	ร้อยละ 4.651
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1 คน	ร้อยละ 2.325
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6 คน	ร้อยละ 13.953
คณะวิทยาการจัดการ	2 คน	ร้อยละ 4.651
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2 คน	ร้อยละ 4.651
บัณฑิตวิทยาลัย	3 คน	ร้อยละ 6.976
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	1 คน	ร้อยละ 2.325
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	6 คน	ร้อยละ 13.953
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1 คน	ร้อยละ 2.325
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2 คน	ร้อยละ 4.651
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	2 คน	ร้อยละ 4.651
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2 คน	ร้อยละ 4.651
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3 คน	ร้อยละ 6.976
กองนโยบายและแผน	1 คน	ร้อยละ 2.325
กองพัฒนานักศึกษา	1 คน	ร้อยละ 2.325
กองกลาง	8 คน	ร้อยละ 18.604

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
@ ด้านความพึงพอใจในงานที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.312	0.730	มาก
1. การให้บริการการขอหนังสือรับรอง	4.465	0.631	มาก
2. การให้บริการการจัดทำผลงานทางวิชาการ	4.209	0.675	มาก
3. การให้บริการการทำสัญญาจ้าง	4.349	0.752	มาก
4. การให้บริการการขอมีบัตรประจำตัว	4.279	0.797	มาก
5. การให้บริการด้านข้อมูลบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	4.256	0.790	มาก
@ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	4.452	0.708	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าทีกระตือรือร้น	4.349	0.783	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและบริการก่อนงานประจำ	4.488	0.703	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ	4.465	0.667	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.512	0.703	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.349	0.783	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.512	0.668	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ	4.488	0.668	มาก
@ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.378	0.686	มาก
13. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.419	0.663	มาก
14. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.349	0.686	มาก
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.395	0.760	มาก
16. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.349	0.650	มาก
@ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.473	0.613	มาก
17. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.395	0.660	มาก
18. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.512	0.592	มากที่สุด
19. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่)	4.512	0.592	มากที่สุด
รวม	4.404	0.684	มาก

จุดเด่น : การให้บริการที่ดี

จุดที่ต้องปรับปรุง : การให้บริการที่ดีมากกว่า



**กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
69 ม.1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000**