

รายงานผลการประเมิน

2565



ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ประจำปีการศึกษา 2565





รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประจำปีการศึกษา 2565

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2565 ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ คือ เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณ ผู้บริการ คณาจารย์ บุคลากร และบุคคลจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยความตั้งใจด้วยดีเสมอมา 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

บทนำ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ในด้านการบริหารจัดการ การให้บริการด้านต่างที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ โดยมีภารกิจสำคัญในการให้บริการ เช่น การให้บริการด้านงานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ติดต่อข้อมูลสอบถาม งานการเงินรับชำระค่าศึกษาเล่าเรียน การยืมเงินทรองจ่าย การให้บริการด้านจัดซื้อจัดจ้าง การยืมคืนทรัพย์สินของทางราชการ การรับสมัครงาน การบริการบุคลากร การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการยานพาหนะ การซ่อมบำรุงรักษา เป็นต้น ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ให้ให้บริการด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ อย่างต่อเนื่อง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงเห็นสมควรให้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง และนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของกองกลาง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองกลาง จำแนกกลุ่มลูกค้าหลังจากวิเคราะห์ผลการประเมินสภาพลักษณะความผูกพันและคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรของแต่ละงาน กำหนดให้มีการจำแนกเป็นหน่วยงานภายใน ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบการ (ห้าง/ร้าน/บริษัท) โดยระบบประเมินความพึงพอใจสารสนเทศ เป็นลิ้งค์แบบประเมินหรือคิวอาร์โค้ดในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อลดระยะเวลา มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว และลดใช้ทรัพยากร และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2565 พบว่า ผู้รับบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.631 และเมื่อพิจารณาออกเป็น 9 งาน มีผลการดำเนินงานดังนี้

งานบริหารงานทั่วไป	คิดเป็นร้อยละ 4.510
งานธุรการ	คิดเป็นร้อยละ 4.655
งานการเงิน	คิดเป็นร้อยละ 4.485
งานประชาสัมพันธ์	คิดเป็นร้อยละ 4.765
งานพัสดุ	คิดเป็นร้อยละ 4.463
งานเลขานุการ	คิดเป็นร้อยละ 4.895
งานอาคารสถานที่	คิดเป็นร้อยละ 4.515
งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	คิดเป็นร้อยละ 5.000
งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ	คิดเป็นร้อยละ 4.390

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 2565

2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3. ขอบเขต

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามงานรวมทั้งประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของกองกลาง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 สำหรับบุคลากรภายใน

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 การศึกษา

1.1.4 สังกัดคณะ/หน่วยงาน

1.1.5 ตำแหน่งลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.2 สำหรับบุคลากรภายนอก

1.2.1 เพศ

1.2.2 อายุ

1.2.3 การศึกษา

1.2.4 สังกัดคณะ/หน่วยงาน

1.2.5 สถานะหน่วยงานผู้รับบริการ

1.2.6 สถานะผู้รับบริการ

1.2.7 ความถี่ในการขอรับบริการ

2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร แบ่งออกเป็น 9 งาน คือ

- 2.1 งานบริหารงานทั่วไป
- 2.2 งานธุรการ
- 2.3 งานการเงิน
- 2.4 งานประชาสัมพันธ์
- 2.5 งานพัสดุ
- 2.6 งานเลขานุการ
- 2.7 งานอาคารสถานที่
- 2.8 งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
- 2.9 งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ

4. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบการ (ห้าง/ร้าน/บริษัท)

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นลิ้งค์แบบประเมินหรือ คิวอาร์โค้ด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยแบ่งออกเป็น 9 งาน ได้แก่

งานบริหารงานทั่วไป

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwn9RrvqTnuq3kQqjtqY5R6GVCrpRyJFvxZU_ixzT09nXlw/viewform



งานธุรการ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6kf-8ya_WOHGe_zy-Ki8xFJvbYRF42xR8l6zAwLIM_JG39A/viewform



งานพัสดุ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScmjFYeBM5yYfgIHZqEq_Z4bSM8CMIFq9kV4XY0A7vz5arEDw/viewform



งานเลขานุการ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdAQHgQmiCoyV7T9TYBow6W8R_bjr9X9NQTyX6HkSlT24Jbcg/viewform



งานประชาสัมพันธ์

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewtLgBZDqr6a6mRRkSkqfIQyC1VujQID3QFHejyp1feYBPA/viewform>



งานการเงิน

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJdpV7m1gOBJS6zYfVOH0orxpkavrflmIZYhoihmO1PrSw_Q/viewform



งานอาคารสถานที่
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczZS-WoCwunf7kKAdOj0-ujUQzHZCiiSeMHZ6zfqa5e2Dalw/viewform>



งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwwVwGd-xr7hogUJHmWucrqgGT_ivrWEkKlUjd8uf4PkMEpw/viewform



งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfNd4tSHusE3QE5nj0T0j4o-YWjJGntS0nlcXPfiW9fnhobvw/viewform>



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน “จุดเด่น” และ “จุดที่ควรปรับปรุง”

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้อุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โดยมอบหมายให้บุคลากรแต่ละกลุ่มเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลเพื่อพิจารณาถึงความผิดปกติของข้อมูล และความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2. ข้อมูลที่ถูกต้องจะนำมาลงรหัส (Coding) เพื่อเป็นการแยกคำตอบ โดยมีการแทนคำตอบด้วยคะแนนตัวเลข

3. นำไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ภายใต้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft excel ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลโดยการจัดเรียงเรียงให้เป็นระเบียบแล้วมาศึกษาด้วยหลักวิธีทางสถิติ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการทดสอบโดยคณะผู้จัดทำพิจารณาเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่เป็นสถิติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการบรรยาย โดยนำเสนอข้อมูลแบบแจกแจงความถี่และหาจำนวนร้อยละกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอในรูปตาราง

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี 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) โดยที่ค่าเฉลี่ยเป็นค่าที่คำนวณขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวแทนของค่าตอบในแต่ละกลุ่ม ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จะนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนที่กำหนดข้างต้น เพื่อแปลความหมายเป็นระดับความพึงพอใจ ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าระดับความพึงพอใจจะมากด้วย ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้วัดการกระจายของคะแนนในแต่ละกลุ่มว่ามีการกระจายหรือแตกต่างจากค่าเฉลี่ยอย่างไร ถ้าคะแนนในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันน้อย การกระจายของคะแนนจะน้อยด้วย จะทำให้ค่าเฉลี่ยกลายเป็นตัวแทนของกลุ่มอย่างแท้จริง

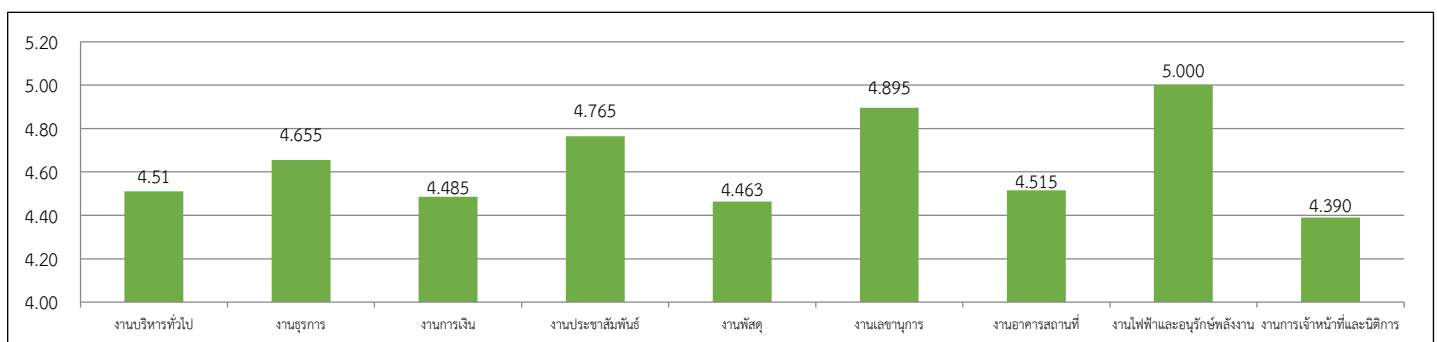
3) นำผลการประเมินความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มงาน มาหาค่าเฉลี่ย เป็นภาพรวมในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4) นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดเป็นแผนการ พัฒนาการให้บริการสำหรับปีการศึกษาถัดไป เพื่อให้แต่ละกลุ่มงานจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการ พัฒนาการให้บริการที่กำหนด

8. ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2565 พบว่า ผู้รับบริการของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.631 และเมื่อพิจารณาออกเป็น 9 งาน 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	งานบริหารทั่วไป	-	-	4.510	มากที่สุด	-	-	4.510	มากที่สุด
2	งานธุรการ	4.650	มากที่สุด	4.660	มากที่สุด	-	-	4.655	มากที่สุด
3	งานการเงิน	4.380	มาก	4.590	มากที่สุด	-	-	4.485	มาก
4	งานประชาสัมพันธ์	4.740	มากที่สุด	4.790	มากที่สุด	-	-	4.765	มากที่สุด
5	งานพัสดุ	4.500	มากที่สุด	4.540	มากที่สุด	4.350	มาก	4.463	มาก
6	งานเลขานุการ	5.000	มากที่สุด	4.790	มากที่สุด	-	-	4.895	มากที่สุด
7	งานอาคารสถานที่	4.950	มากที่สุด	4.080	มาก	-	-	4.515	มากที่สุด
8	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	-	-	5.000	มากที่สุด	-	-	5.000	มากที่สุด
9	งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ	4.010	มาก	4.770	มากที่สุด	-	-	4.390	มาก
ภาพรวมกองกลาง								4.631	มากที่สุด



แผนภูมิแสดงร้อยละผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

“จุดเด่น”

งานบริหารงานทั่วไป

- บริการเป็นกันเอง
- ให้บริการรวดเร็ว

งานธุรการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการดีมาก
- ใส่ใจในการทำงานพร้อมให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
- บริการดีมาก มีความสุภาพ พุดเพราะ
- บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- เจ้าหน้าที่ธุรการมีความรู้ ทันสมัย ประสานงานดียอดเยี่ยม
- ให้ความช่วยเหลือในการติดตามเรื่อง ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว

งานการเงิน

- เจ้าหน้าที่ยิ้มให้บริการดี
- ให้บริการก่อนทำงานประจำ
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน อำนวยความสะดวกดี
- รอยยิ้มของเจ้าหน้าที่
- พุดเพราะ บริการดี ประทับใจ
- บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง
- หัวหน้างานการเงินแนะนำดี

งานประชาสัมพันธ์

- พนักงานให้บริการดีเยี่ยม ให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความผิดพลาดน้อยหรือไม่มีเลย
- บุคลิกภาพดี
- พุดเพราะ ยิ้มแย้ม

งานพัสดุ

- กันเอง บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่บริการทุกขั้นตอนดีมาก
- รวดเร็ว

งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ

- ให้คำแนะนำ และให้บริการอย่างรวดเร็ว

งานเลขานุการ

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

งานอาคารสถานที่

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

“จุดที่ควรปรับปรุง”

งานธุรการ

- การแก้ไขเอกสาร หากตรวจพบระหว่างทางที่เสนอว่าพิมพ์ผิด สามารถแก้ไขได้เอง โดยที่ไม่ต้องดำเนินการใหม่ตั้งแต่ต้น หรือปรับรูปแบบระบบให้เป็นการกรองข้อมูลแทนการโหลดไฟล์มาแนบ แล้วสร้างข้อมูลอัตโนมัติ เพื่อสามารถแก้ไขข้อมูลที่พิมพ์ผิดพลาดระหว่างทางได้

งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ

- อยากให้มีการเชิญอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ ที่จะถึงรอบต่อสัญญาอย่างน้อยครึ่งปี เพื่อประชุมชี้แจงแนวทางการเตรียมความพร้อมก่อนต่อสัญญา หรือได้พูดคุยกันกรณีเอกสารหรือหลักฐานการต่อสัญญาที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการจะได้มีความเรียบร้อยก่อนถึงเวลาต่อสัญญา
- ควรมีห้องให้คำปรึกษาระหว่างนิติกรและผู้รับบริการแบบรายกรณี

งานประชาสัมพันธ์

- ควรให้จุดบริการเข้าถึงหรือหาได้ง่ายกว่านี้

งานพัสดุ

- ไม่ควรเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องเป็นกลาง ไม่ควรเอื้อผลประโยชน์ให้กับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

งานบริหารงานทั่วไป

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

งานการเงิน

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

งานเลขานุการ

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

งานอาคารสถานที่

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน

- (ไม่มีข้อเสนอแนะ)

9. แผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะ

นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนากำหนดให้บริการสำหรับปีการศึกษา ปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้แต่ละงานจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการให้บริการที่กำหนด และนำไปทบทวนเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ต่อไป



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
69 ม.1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000
โทร. 055-706555 โทรสาร 055-706518