

รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ สำนักงานอธิการบดี
ในรอบระยะเวลา 6 เดือน (วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มีผู้ประเมิน
จำนวน 103 คน

1. เพศ

ชาย จำนวน 45 คน

หญิง จำนวน 58 คน

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 22 คน

25 – 30 ปี จำนวน 14 คน

31 – 40 ปี จำนวน 32 คน

41 – 50 ปี จำนวน 25 คน

51 – 60 ปี จำนวน 10 คน

60 ปี ขึ้นไป จำนวน 0 คน

3. กลุ่มผู้รับบริการ

นักศึกษา จำนวน 29 คน

เจ้าหน้าที่ จำนวน 47 คน

อาจารย์ จำนวน 20 คน

บุคคลทั่วไป จำนวน 7 คน

4. ท่านติดต่อขอรับบริการในเรื่องใด

4.1 งานบริหารงานทั่วไป ติดต่อประสานงานทั่วไป จำนวน 40 คน

4.2 งานจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์นักศึกษา และของที่ระลึกมหาวิทยาลัย จำนวน 46 คน

4.3 งานติดต่อขอใช้พื้นที่และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน

4.4 งานทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 6 คน

4.5 งานจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องแต่งกายพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน

4.6 งานอื่นๆ จำนวน 4 คน

5. ข้อมูลผู้ใช้บริการรายเดือน

เดือน ตุลาคม 2565	จำนวน	5 คน
เดือน พฤศจิกายน 2565	จำนวน	3 คน
เดือน ธันวาคม 2565	จำนวน	12 คน
เดือน มกราคม 2566	จำนวน	28 คน
เดือน กุมภาพันธ์ 2566	จำนวน	43 คน
เดือน มีนาคม 2566	จำนวน	12 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักบริหารทรัพย์สินในด้านต่าง ๆ

ลำดับ	ประเด็น/หัวข้อ การพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	หมายเหตุ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจบริการ	4.09	มาก	
2	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการบริการ	4.00	มาก	
3	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.06	มาก	
4	สามารถให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด	3.99	มาก	
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1	การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน	4.02	มาก	
2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว	3.95	มาก	
3	เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.02	มาก	
4	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เข้าถึงได้ ง่าย	3.96	มาก	
คุณภาพการให้บริการ				
1	ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.88	มาก	
2	รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ มาใช้บริการ	3.84	มาก	
3	การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง	3.88	มาก	

ลำดับ	ประเด็น/หัวข้อ การพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	หมายเหตุ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	3.86	มาก	
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ปากกา เป็นต้น	3.88	มาก	
3	การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.96	มาก	
4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.06	มาก	
ความพึงพอใจรวม		3.96	มาก	

สรุปภาพรวมความพึงพอใจ

ลำดับ	ประเด็น/หัวข้อ การพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	หมายเหตุ
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	มาก	
2	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.99	มาก	
3	คุณภาพการให้บริการ	3.87	มาก	
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	มาก	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

-

สรุปการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ โดยผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด (3.96)

เกณฑ์การแปลผล เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความว่า	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความว่า	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความว่า	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความว่า	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	0.00 – 1.50	แปลความว่า	น้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบประเมิน
แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานบริหารทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

*จำเป็น

1. เพศ*

ชาย หญิง

2. อายุ*

น้อยกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี 60 ปี ขึ้นไป

3. กลุ่มผู้รับบริการ

นักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ บุคคลทั่วไป

4. ท่านติดต่อขอรับบริการในเรื่องใด

- 4.1 งานบริหารงานทั่วไป ติดต่อประสานงานทั่วไป
 4.2 งานจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์นักศึกษา และของที่ระลึกมหาวิทยาลัย
 4.3 งานติดต่อขอใช้พื้นที่และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย
 4.4 งานทรัพย์สินทางปัญญา
 4.5 อื่นๆ :

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สนง.บริหารทรัพย์สินฯ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักบริหารทรัพย์สินในด้านต่าง ๆ ของท่านมาก

ที่สุด

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	มากที่สุด [5]	มาก [4]	ปานกลาง [3]	น้อย [2]	น้อยที่สุด [1]
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจบริการ					
2. มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการบริการ					
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
4. สามารถให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด					

2.2 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

	มากที่สุด [5]	มาก [4]	ปานกลาง [3]	น้อย [2]	น้อยที่สุด [1]
1. การปฏิบัติงานมีระบบ เป็น ขั้นตอน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว					
3. เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เข้าถึงได้ง่าย					

2.3 คุณภาพการให้บริการ *

	มากที่สุด [5]	มาก [4]	ปานกลาง [3]	น้อย [2]	น้อยที่สุด [1]
1. ความรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน					
2. รับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ					
3. การให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					

2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด [5]	มาก [4]	ปานกลาง [3]	น้อย [2]	น้อยที่สุด [1]
1. ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ปากกา เป็นต้น					
3. การให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					

3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
---	--	--	--	--	--

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านคาดหวังต่อการบริการอย่างไร

.....
.....
.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....
.....