รายงาน

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปี 2564

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สิงหาคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีใน 3 ด้าน ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และด้านสารสนเทศ (SWU-ERP) และใช้ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี 2564 เพื่อตอบผลการดำเนินงานตามโครงการของแผนปฏิบัติงานสำนักงานอธิการบดี รอบ 6 เดือน ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้มีคุณภาพ ในตัวชี้วัด KPI–6 และ KPI-7 และเพื่อตอบตัวชี้วัดสมดุล 4 มิติ

เนื่องจากปี 2564 มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) ในประเทศไทย ทำให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ 370 คน

ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี 2564 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ลดลงจากปี 2563 ซึ่งมีผลสำรวจความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ในส่วนของการบริการด้านสารสนเทศ (ระบบ SWU - ERP) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ลดลงจากปี 2563 ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจ เฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยในปี 2564 มีการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายใน ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มบุคคลภายนอก ได้แก่ คู่ค้า บริษัท/ร้านค้าและบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจ ในระดับรองลงมา

ทั้งนี้ ในปี 2564 ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ในตัวชี้วัด KPI-6 และ KPI-7 ซึ่งกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 เนื่องจากจำนวนข้อมูลที่เก็บไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง และมีข้อจำกัดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19)

.....

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2564

.....

เพื่อให้การดำเนินงานในเรื่องผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดีเป็นไปอย่างมีระบบ และเกิดผลดีต่อสำนักงานอธิการบดี และมหาวิทยาลัย จึงได้มีการมอบจากที่ประชุมสำนักงานอธิการบดีให้ทำความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2564 โดยมีคณะทำงานซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
2. หัวหน้าฝ่ายบริหารข้อมูลทรัพยากร
3. นายณรงค์ศักดิ์ สว่างวงษ์
4. นายเนวิน เหล่าศรีสิน
5. นางสาวสุชิรา อินทรครรชิต

หน้าที่ของคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี มีดังนี้

1. รวบรวมประเด็นและข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี
2. กำหนดเป้าหมายและขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจ
3. จัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี
4. สรุปผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี
5. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อใช้ในการประเมินต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี

และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่
   1.1 ผู้บริหาร
   1.2 บุคลากร (สายวิชาการ / สายปฏิบัติงาน)
   1.3 นิสิต
   1.4 บุคคลทั่วไป
   1.5 ผู้สำเร็จการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้แบบสำรวจบุคลากร (ผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี) ใช้แบบสำรวจ 3 ด้าน (5 ระดับ) /ด้านสารสนเทศ (เฉพาะผู้ใช้งานระบบ SWU – ERP , SWU-SARABAN และสารสนเทศสำนักงานอธิการบดี)

3. การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกและเก็บแบบสำรวจออนไลน์ ระหว่างวันที่ 5 กรกฎาคม – 21 กรกฎาคม 2564

5. คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2564 โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามจากบุคคลภายใน และบุคคลภายนอก รวมทั้งสิ้น 370

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่	**3.78**	**มาก**
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.69	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	3.76	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง	3.84	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อัธยาศัยดี	3.79	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	3.84	มาก
2. ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร	**3.87**	**มาก**
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและงานที่รับผิดชอบ	3.95	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.89	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	3.87	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
2.4 เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่เป็นระบบ เชื่อมโยงกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้	3.78	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองและสามารถตอบข้อซักถามได้	3.87	มาก

ด้านระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.55	มาก
2. ความรวดเร็วในการประเมินผลของระบบ	3.59	มาก
3. ระบบมีเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	3.56	มาก
4. ผู้ใช้เรียกใช้งานระบบ และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.58	มาก
5. มีเอกสาร/คู่มือ ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง	3.52	มาก
6. การให้คำปรึกษา/แนะนำในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	3.65	มาก
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ SWU-ERP	3.59	มาก
รวม	**3.58**	**มาก**

ส่วนที่ 2 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่	
1	มหาวิทยาลัยควรดำเนินการเปิดสอบคัดเลือก หรือสรรหาบุคคล เพื่อแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีได้แล้ว (เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรสายปฏิบัติการให้ก้าวหน้าในสายงาน)
2	สำนักงานอธิการบดีไม่เคยสนใจคำพูดหรือความต้องการของนิสิตเลย ป่วยมาก
3	1.อยากให้ระบุข้อมูลให้ชัดเจน เรื่องการส่งเอกสารทางบัญชี เนื่องจากเคยถูกปฏิเสธการรับเอกสาร เพราะไม่ระบุชื่อสกุลผู้รับ (ทั้งๆ ที่ข้อมูลที่จ่าหน้าซองทั้งหมดก็นำมาจากเวป M transfer) 2.เรื่องการตอบกลับข้อมูลทางไลน์ ไม่ได้รับการตอบกลับ
4	จนท.กองคลัง ควรใช้วาจาสุภาพในการให้บริการและเป็นมิตรกับทุกคน
5	เจ้าหน้าที่ บุคลลากร บางท่านชอบพูดจาไม่ดี ใส่อารมณ์
6	เจ้าหน้าบางท่านควรใช้คำพูดที่เหมาะสมและให้เกียรตินิสิตที่ติดต่อรับบริการมากกว่านี้ ไม่ใช้อารมณ์
7	มีระบบรับเรื่องร้องเรียน แต่ไม่มีการดำเนินการจริง
8	ตอนสุดท้ายที่ถามมา ไม่เคยใช้บริการเลย และคำถามทั้งหมด ก็ไม่ชัดเจน ไม่ทราบว่าถามถึงหน่วยงานไหน
9	ฝ่ายการเงินและคลังควรจะต้องมีการพัฒนามากที่สุด เป็นคอขวดของมหาวิทยาลัย
10	ตอนติดต่อเบอร์โทรเจ้าหน้าที่ตามสายนั้นไม่ค่อยรับหรือการตอบของเจ้าหน้าที่แบบขอไปทีมีการใช้น้ำเสียงไม่พอใจ ไม่ค่อยเต็มใจตอบ บ่ายเบี่ยงประเด็น กดวางสาย ถ้าตอบควรตอบข้อมูลที่ครบถ้วน ให้คำแนะนำ บอกช่องทางที่ควรติดต่อตามที่เราต้องการ ตัวอย่างเช่นที่เจอเพื่อสอบถามหาข้อมูล โทรไปแล้วพนักงานบอกว่าโทรมาแล้วนิก่อนหน้า ทั้งๆที่ยังไม่ได้โทรถึงแม้งจะเป็นคณะเดียวกันที่โทรมาสอบถามเหมือนกันหรือเปล่าแต่อาจจะคนละเอกคนละสาขา และพนักงานบอกว่าตามที่แจ้งไว้ก่อนหน้ากับอีกคนซึ่งเราไม่รู้ว่าพนักงานคุยอะไรกับคนก่อนหน้าแล้วบอกข้อมูลแค่ให้ติดต่อคณะไม่มีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่มีประโยชน์แบบช่องทางติดต่อทางไหนได้บ้างและวางสาย
11	เจ้าหน้าที่ฝ่ายกลาง มศว ฝ่าย คอลเซ็นเตอร์เมื่อต้องการติดต่อ ใช้คำรวบรัด ไม่ให้ข้อมูลที่ต้องการตอบไปที เบี่ยงเบนคำตอบ ไม่ให้การช่วยเหลือ ตัดสายทิ้งทั้งๆที่ยังคุยธุระไม่จบ ไม่มีความอ่อนน้อม ไม่ว่า ปลายสายจะเป็นใครคุณควรให้เกียรติและ ช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
12	โดยเฉพาะฝ่ายกองคลัง ทำงานล่าช้า ทำงานล่าช้ามากมีลักษณะเป็นมาเฟีย ไม่เคยมีใครกล้าแตะต่อให้แสดงความคิดเห็นไป อย่างไร ก็ไม่เคยมีการปรับปรุงจากมหาวิทยาลัย

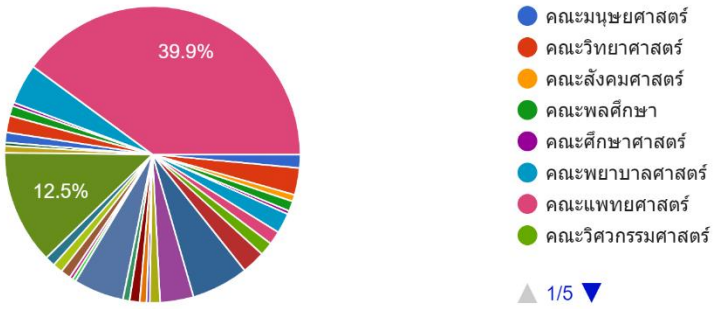
	ในช่วงสถานการณ์โควิด ติดต่อเพื่อจะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ยากมาก บางครั้งโทรผ่านโทรศัพท์มหาวิทยาลัยก็ถูกตัดสายทิ้ง ไม่สามารถติดต่อปลายสายได้ หรือแม้กระทั่งการติดค่อผ่านช่องทางอีเมลล์ ไม่ได้รับการตอบกลับ
13	หน่วยงานกองคลังควรมี service mind มากกว่านี้ และใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมมากกว่านี้
14	เอกสารใช้เวลานานเกินไป
15	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง
16	เนื่องด้วยสำนักงานอธิการบดีมีหลายหน่วย อยากให้ทำแบบประเมินแยกแต่ละหน่วยงานด้วยนะคะ
17	ตามเรื่องกิจกรรมนานมาก ไม่ได้สักที
18	ในเรื่องของการให้บริการควรที่ปรับปรุงในส่วนของเจ้าหน้าที่กานเงินบางท่านพูดจาไม่สุภาพแย่มากๆ
19	ควรมีช่องทางที่จะเสนอแนะที่เข้าถึงได้ง่ายครับ
20	จริงๆๆการบริการจะต้องตอบให้ชัดเจนและไม่รอคอยเป็นวัน ส่วนหน้าตาเป็นไรไม่รู้ ทำเหมือนเป็นพญาหงส์ว่าฉันได้ทำงานที่นี่ยิ่งใหญ่เหลือเกินตั้งแต่หัวหน้าส่วนจนถึงแม่บ้านและช่างซ่อม ว่าฉันเป็นงานที่นี่ใหญ่มากๆๆช่วยปรับพฤติกรรมให้หน่อยนะคะ
21	ส่วนพัฒนากายภาพมีการปฏิเสธการให้บริการ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บางท่านมีการพูดจาไม่สุภาพ และพยายามสร้างข่าวลือต่างๆ ที่ไม่เป็นจริงให้เกิดความเสียหาย แนะนำว่าควรมีหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานให้บริการดีกว่าเป็นอยู่ /ตั้งใจทำงาน และให้มีจิตใจที่พร้อมบริการ เพื่อมหาวิทยาลัยมากกว่านี้
22	ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก ที่มาติดต่อสำนักงานอธิการแทน รปภ.
23	ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประจำสำนักงานอธิการบดีแทน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร	
1	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ต้องคอยตอบคำถามทุกคนที่เดินเข้าตึกมา ควรมีประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน ไม่ใช่หน้าที่ของยาม ที่จะคอยตอบทุกคำถาม
2	ควรมีเจ้าหน้าประชาสัมพันธ์(เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) ให้ข้อมูลแก่บุคคลที่มาติดต่อสำนักงานอธิการบดี ไม่ใช้ ให้ รปภ.เป็นประชาสัมพันธ์
3	ควรมีเจ้าหน้าที่ของมหาลัยมาคอยทำหน้าที่ตอบคำถามต่างๆ เหมือนเป็นประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในข้อมูลของผู้มาติดต่อ
4	ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยตอบปัญหาและคำแนะนำแก่บุคคลภายนอก แทน รปภ.
5	ตอนนี้ รภป ต้องรับหน้าที่ตอบคำถามและให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ซึ่งไม่ใช่หน้าที่ของ รปภ
6	- งานประชาสัมพันธ์ กรุณาสอบถามข้อมูลของผู้ติดต่อให้ครบถ้วนก่อนโอนสายให้หน่วยงานอื่น โอนมาผิดบ่อยครั้ง และควรทราบว่าปลายสายต้องการติดต่อส่วนงานไหนและงานไหนให้บริการเกี่ยวกับอะไร ไม่ใช่โอนสายแบบมั่วๆ
7	- ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ให้บุคคลากรภายนอก ว่าแต่ละส่วนงานมีการ

	ให้บริการอะไร การโทรศัพท์เข้าติดต่อ แบบไม่ทราบข้อมูลเลย ผู้รับสายก็ต้องเดาให้ตลอดว่าต้องติดต่องานไหน
8	- งานที่ทำหน้าที่นำส่งหนังสือควรหาความรู้ในการนำส่งหนังสือเพิ่มด้วย เวลานำส่งไม่ถูกต้อง มาสอบถามหน่วยงานอื่นหลายครั้ง
9	ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้บริการไม่ได้เลย ทำงานแบบขอไปวันๆข้อมูลไม่มีเลย
10	มหาวิทยาลัยไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถให้บริการหรือตอบข้อมูลอะไรไม่ได้เลย เมื่อถามข้อมูลอะไรมาตอบไม่ได้เลย บางครั้งโอนสายไปก็ยังมั่ว บางครั้งก็วางสายไปเลย
11	อยากให้เอาใจใส่มากกว่านี้
12	ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรสอบถามคนที่โทรติดต่อมาก่อนว่าจะติดต่อคณะไหน ไม่ใช่เค้าแจ้งติดต่อฝ่ายพัสดุ ก็โอนมาที่งานพัสดุ ส่วนการคลังหมด ควรสอบถามก่อนว่าฝ่ายพัสดุคณะไหน เพราะทุกคณะมีฝ่ายพัสดุหมด
13	น่าจะอธิบายให้เข้าใจ และยินดีบริการมากกว่านี้ครับ
ด้านระบบสารสนเทศ	
1	แม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ทางมหาวิทยาลัยควรจัดสรรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการกับนิสิต หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจะจัดเป็นลักษณะของการสลับผลัดการทำงาน เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชน อีกทั้งควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น ระบบพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษาด้วยตนเองที่มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ โดยให้นิสิตสามารถพิมพ์ออกมาจากระบบด้วยเครื่องพิมพ์ (Printer) ของตนเอง เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางไปมหาวิทยาลัยเพื่อขอรับใบเสร็จรับเงิน
2	อยากให้มีช่องทางออนไลน์มากขึ้นผ่านทาง social media ต่างๆ
3	บางขั้นตอนยุ่งยาก อยากให้เป็นone stop service
อื่นๆ	
1	ดีมากเลยครับ รวดเร็ว
2	-
3	ดีเลิส
4	ดีมาก
5	อธิการบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ใจดี เข้าใจเด็ก แล้วก็น่ารักมากๆเลยค่ะ
6	บริการดีมาก
7	ถึงสำนักงานคอมฯ: อยากเสนอเรื่องระบบการลงทะเบียนเรียนเนื่องจากเป็นระบบที่มีปัญหาในการลงทุกปี อยากให้ลองปรับเป็นล็อควันเวลาในแต่ละชั้นปี เพื่อที่จะลดจำนวนคนที่เข้ามาลงทะเบียนพร้อมกันจนระบบไม่สามารถรองรับจำนวนคนได้ แต่ถ้ามีการล็อควันเวลาสำหรับแต่ละชั้นปีแยกกันไปอาจจะดีมากกว่าค่ะ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี 2564

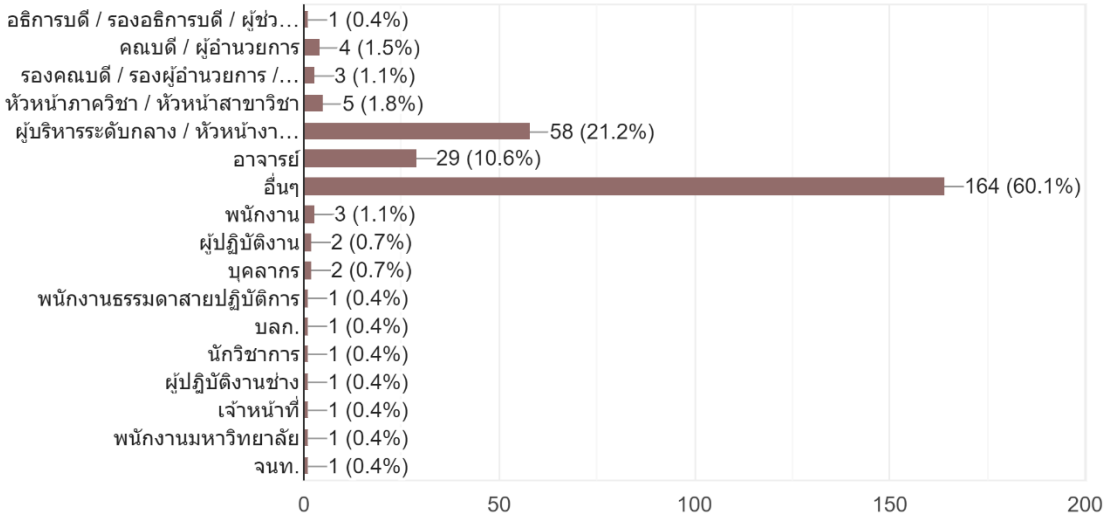
1.1 สังกัดของท่าน

273 responses



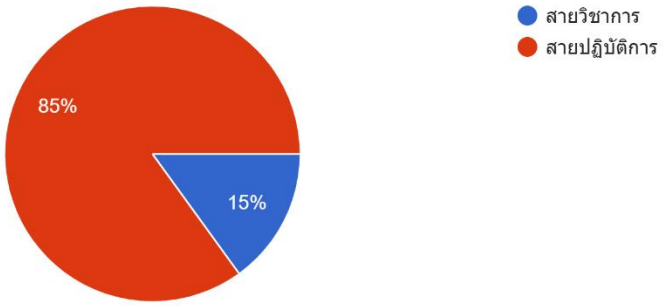
1.2 โปรดเลือก

273 responses



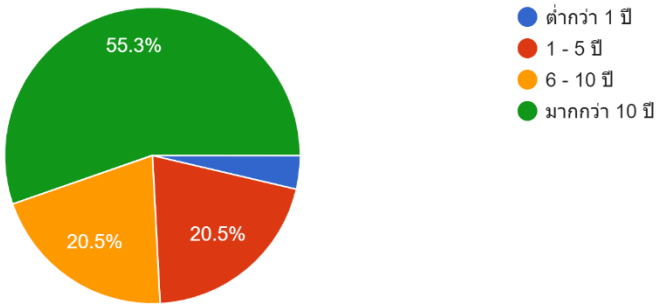
1.3 สายงานของท่าน

273 responses



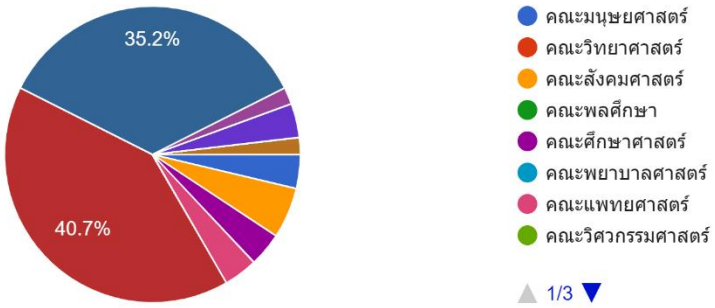
1.4 อายุงานของท่าน

273 responses



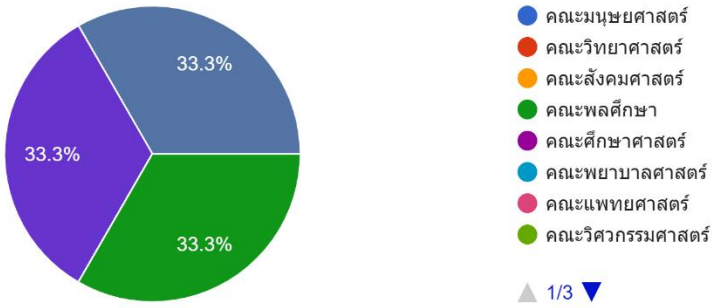
คณะ/วิทยาลัย

54 responses



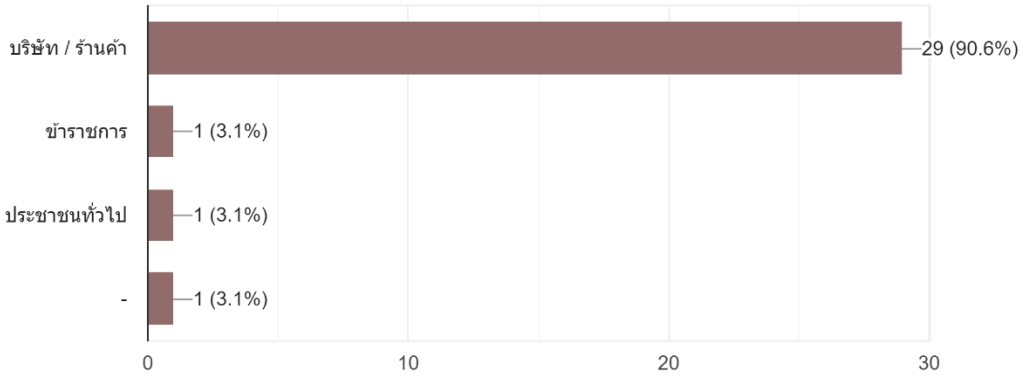
คณะ/วิทยาลัย

3 responses



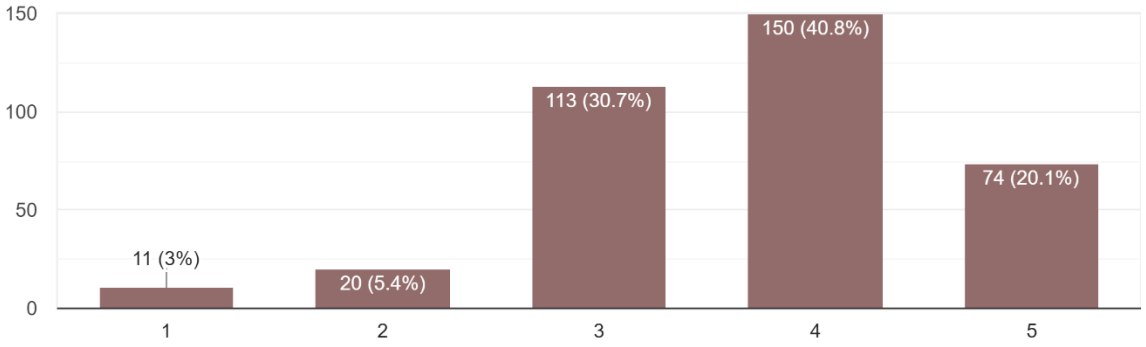
บุคคลทั่วไป

32 responses



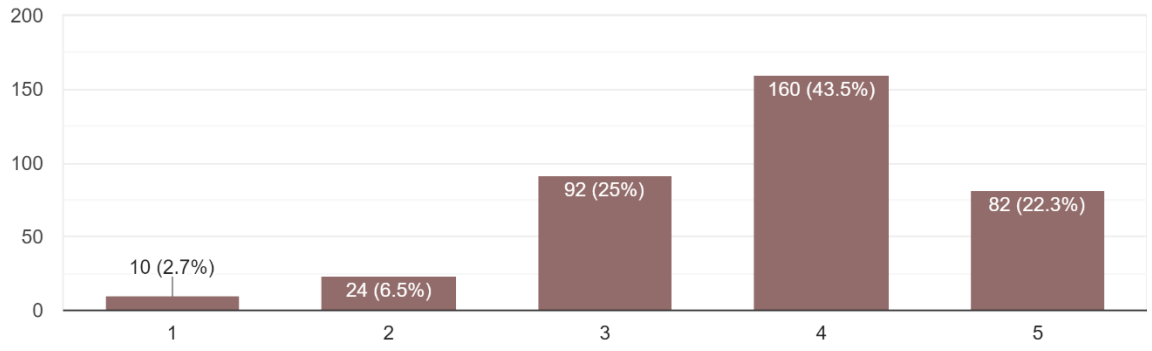
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

368 responses



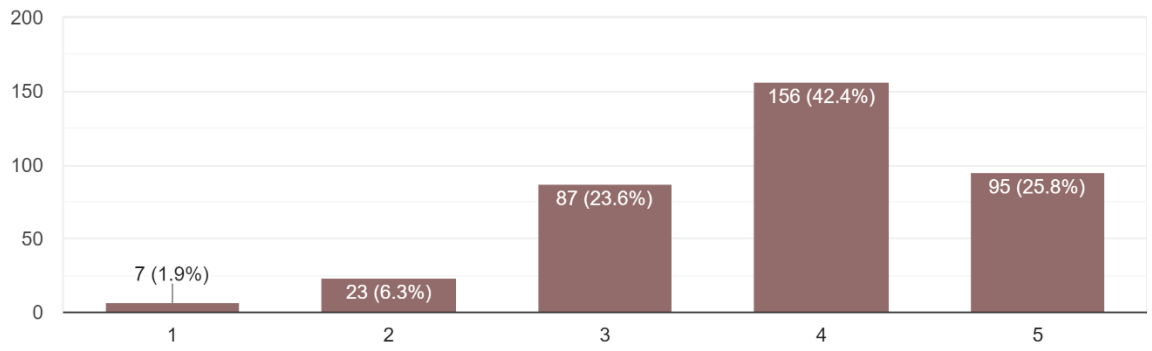
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ

368 responses



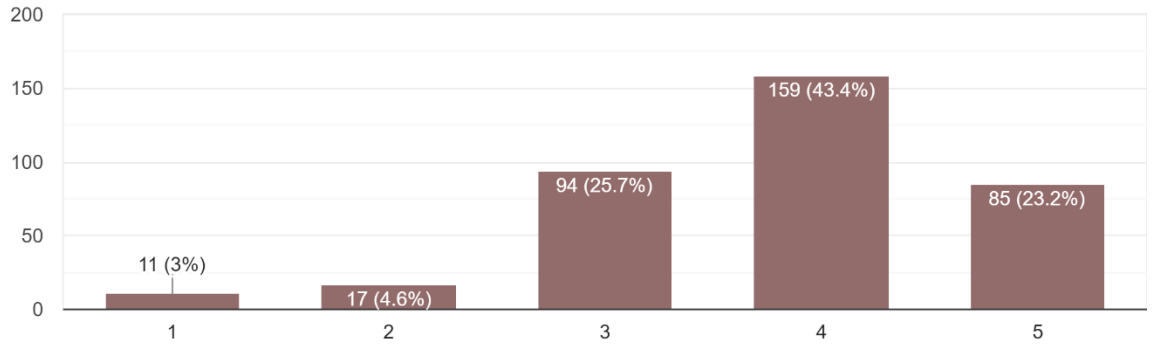
1.3 เจ้าหน้าที่มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง

368 responses



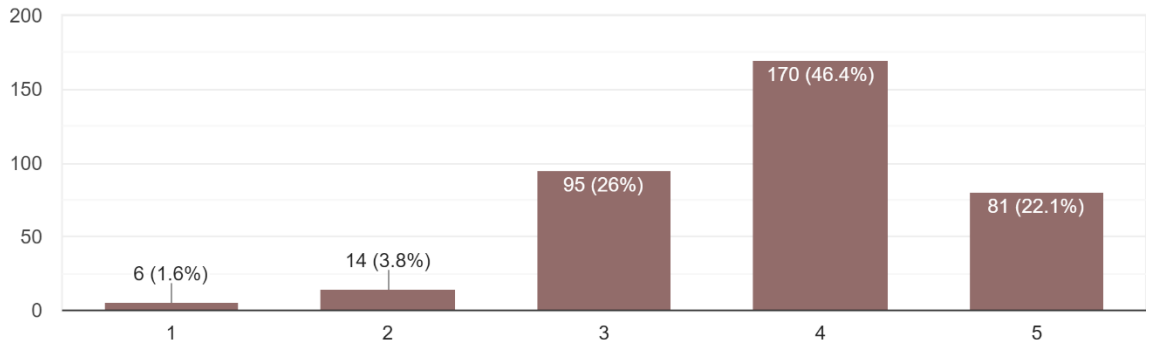
1.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อัธยาศัยดี

366 responses



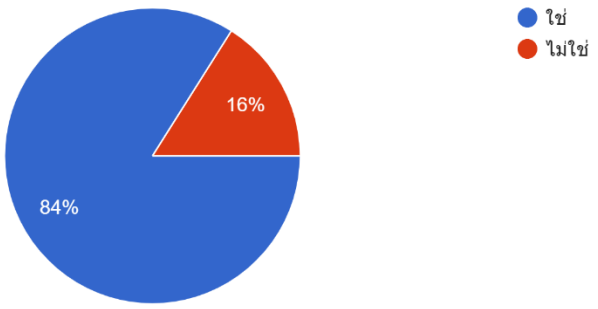
1.5 เจ้าหน้าที่มีการใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย

366 responses



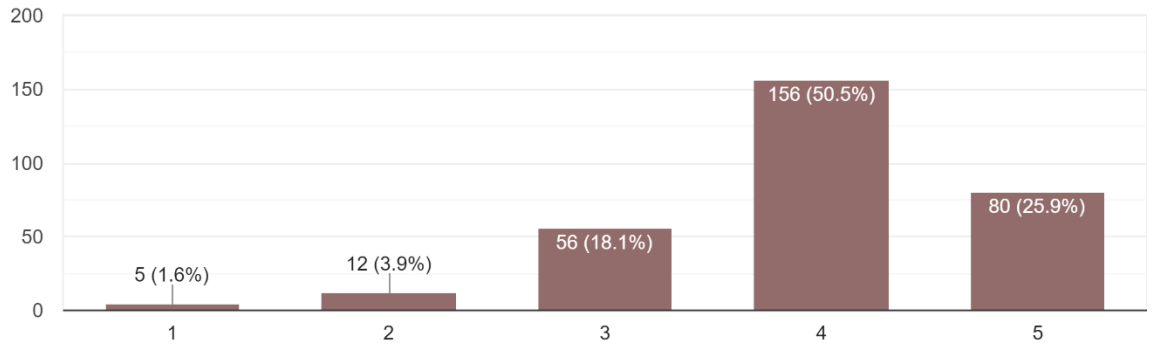
ท่านเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยใช่หรือไม่

368 responses



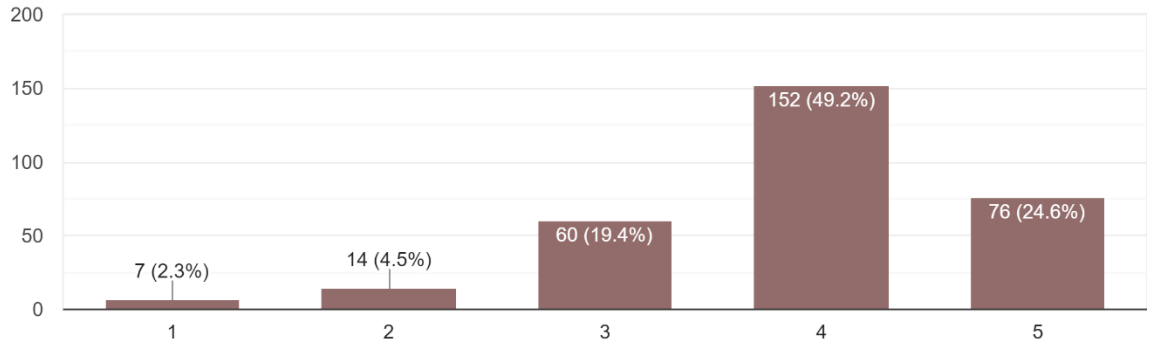
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจและงานที่รับผิดชอบ

309 responses



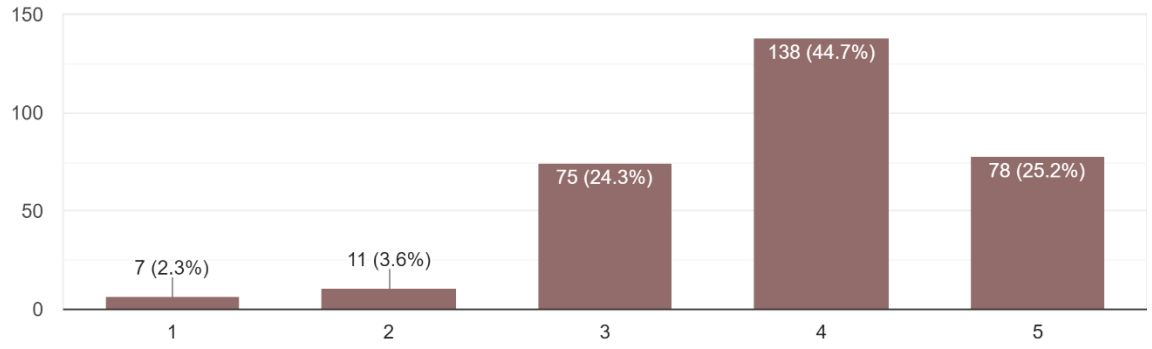
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น

309 responses



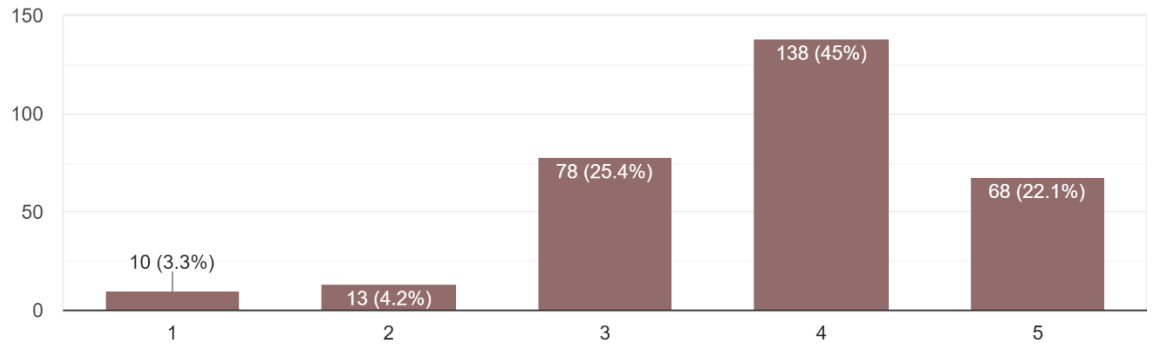
2.3 เจ้าหน้าที่มีทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้

309 responses



2.4 เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่เป็นระบบ เชื่อมโยงกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

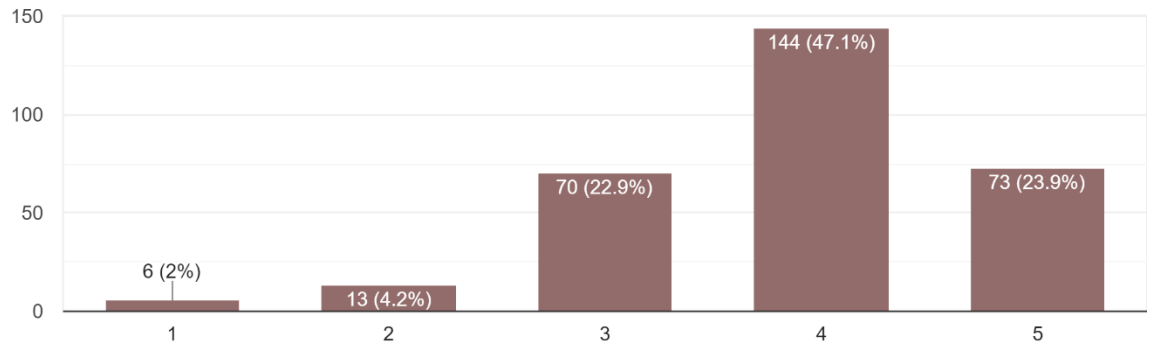
307 responses



2.5

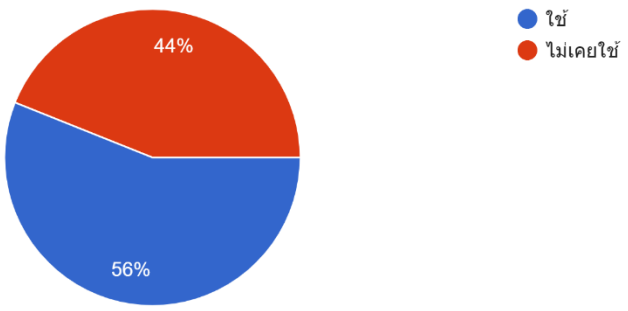
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เ...องกับการปฏิบัติงานของตนเองและสามารถตอบข้อซักถามได้

306 responses

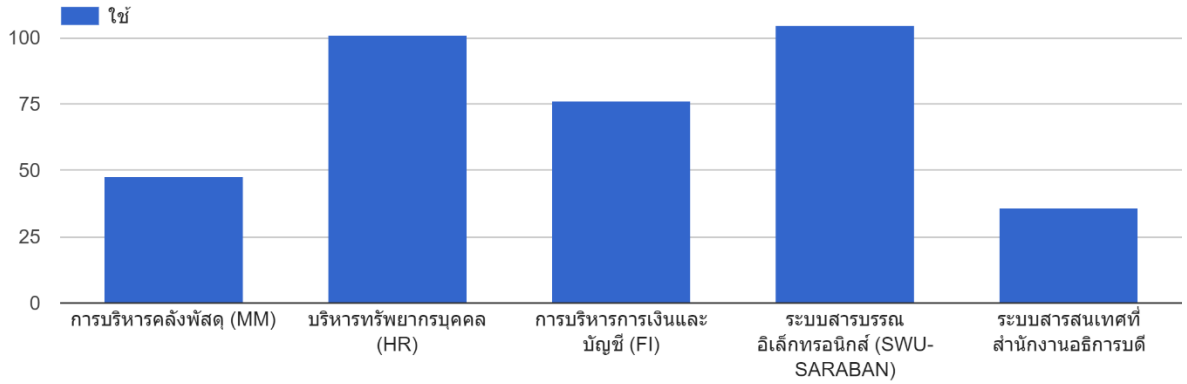
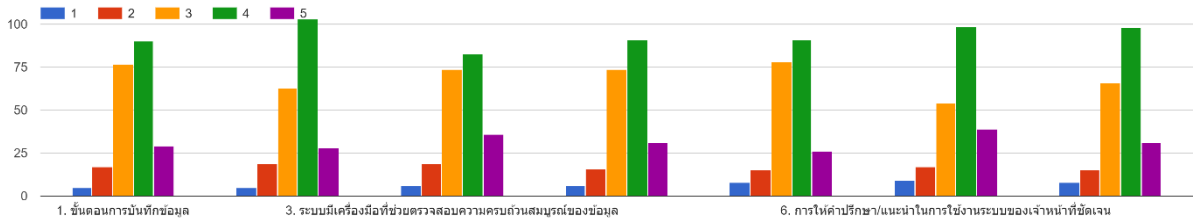


ท่านเคยใช้ระบบ SWU-ERP , ระบบ SWU-SARABAN , ระบบสารสนเทศที่สำนักงานอธิการบดีเปิดให้บริการ

207 responses



3.1 ระบบงานที่ใช้ (เลือกได้มากกว่า 1 ระบบงาน)



ประเมินความพึงพอใจ