

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน
เกี่ยวกับการให้บริการคำปรึกษา**

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการคำปรึกษา
๒. เพื่อนำผลสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ มาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓. เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการตรวจสอบภายในภาครัฐ

กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

ฝ่ายตรวจสอบภายในให้ผู้รับบริการที่เข้ามาสอบถามข้อมูลและได้รับการตรวจจากฝ่ายตรวจสอบภายในตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๓๖ ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน ๓๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

	หน่วยรับตรวจ	ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๐	๓๐
ร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การตัดสินและเกณฑ์แปลความหมาย

๑. การให้คะแนนความพึงพอใจ มี ๕ ระดับความพึงพอใจ

๕	หมายถึง	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มาก
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	น้อย
๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

๒. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
๐.๕๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๑.๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทั้งสิ้น ๓๐ คน แบ่งเป็น

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้ปฏิบัติงานในคณะ

จำนวน ๕ คน

เป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์/สำนัก

จำนวน ๔ คน

เป็นผู้ปฏิบัติงานในกอง/ฝ่าย/งาน

จำนวน ๒๑ คน

ตารางแสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
คณะ	๕	๑๖.๖๗
ศูนย์/สำนัก	๔	๑๓.๓๓
กอง/ฝ่าย/งาน	๒๑	๗๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานในกอง/ฝ่าย/งานมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น ๗๐.๐๐% รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานในคณะ จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๖.๖๗ และผู้ปฏิบัติงานในศูนย์/สำนัก จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๑๓.๓๓% ตามลำดับ

๑.๒ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นผู้บริหาร

จำนวน - คน

เป็นหัวหน้าฝ่าย/งาน

จำนวน ๘ คน

เป็นผู้ปฏิบัติงาน

จำนวน ๒๒ คน

ตารางแสดงค่าร้อยละของตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	-	๐
หัวหน้าฝ่าย/งาน	๘	๒๖.๖๗
ผู้ปฏิบัติงาน	๒๒	๗๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ๗๓.๓๓% รองลงมาคือ หัวหน้าฝ่าย/งาน จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๒๖.๖๗% ตามลำดับ

๒. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้คำปรึกษาของฝ่ายตรวจสอบภายใน แบ่งออกเป็น ๖ ข้อ ดังนี้

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจ

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	คะแนน เฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. ความเหมาะสมของเวลาในการให้คำปรึกษา	๘ (๒๖.๖๗)	๑๙ (๖๓.๓๓)	๓ (๑๐.๐๐)	-	-	๓	๔	๔.๑๗
๒. การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ	๖ (๒๐.๐๐)	๒๑ (๗๐.๐๐)	๓ (๑๐.๐๐)	-	-	๓	๔	๔.๑๐
๓. การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ	๖ (๒๐.๐๐)	๒๐ (๖๖.๖๗)	๔ (๑๓.๓๓)	-	-	๓	๔	๔.๐๗
๔. การใช้ปฏิภาณ ไหวพริบ สติปัญญา แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์	๖ (๒๐.๐๐)	๑๘ (๖๐.๐๐)	๖ (๒๐.๐๐)	-	-	๓	๔	๔.๐๐
๕. ท่านต้องการให้ฝ่ายตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำมากน้อยเพียงใด	๘ (๒๖.๖๗)	๒๑ (๗๐.๐๐)	๑ (๓.๓๓)	-	-	๓	๔	๔.๒๓
๖. ท่านพอใจในการทำหน้าที่การให้คำปรึกษา มากน้อยเพียงใด	๗ (๒๓.๓๓)	๑๘ (๖๐.๐๐)	๕ (๑๖.๖๗)	-	-	๓	๔	๔.๐๗

หมายเหตุ ตัวเลขใน () คิดเป็นร้อยละ

๒.๑ ความเหมาะสมของเวลาในการให้คำปรึกษา มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๒๖.๖๗ ระดับมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ๖๓.๓๓ และระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๑๐.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๑๗ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

๒.๒ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๒๐.๐๐ ระดับมาก ๒๑ คน คิดเป็น ๗๐.๐๐ และระดับปานกลาง ๓ คน คิดเป็น ๑๐.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๑๐ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

๒.๓ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุดและระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๒๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๖๖.๖๗ และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๑๓.๓๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๐๗ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

๒.๔ การใช้ปฏิภาณ ไหวพริบ สติปัญญา แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๒๐.๐๐ ระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๖๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๒๐.๐๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๐๐ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

๒.๕ ท่านต้องการให้ฝ่ายตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำมากน้อยเพียงใด มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๒๖.๖๗ ระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น ๗๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๓.๓๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๒๓ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

๒.๖ ท่านพอใจในการทำหน้าที่ยที่ให้คำปรึกษามากน้อยเพียงใด มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๒๓.๓๓ ระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๖๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๖.๖๗ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๐๗ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

สรุปคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ลงชื่อ.....
(นางสาวอิสยา แซ่ฉิม)
ผู้สรุปและรวบรวมข้อมูล

ลงชื่อ.....
(นางสิรินพร ฉิมบุญอยู่)
ผู้สอบทาน



หน่วยตรวจสอบภายใน	
เลขรับ.....	006
วันที่.....	4 ส.ค. 2563
เวลา.....	14.15 น.

งานเลขานุการ	
อธิการบดี	
เลขรับ.....	งล 1049
วันที่.....	28 ก.พ. 2563
เวลา.....	16.50 น.

ฝ่ายบริหารทั่วไป	
เลขรับ.....	98 1930
วันที่.....	28 ก.พ. 2563
เวลา.....	13.25 น.

ส่วนราชการ

ที่ ตสน.๐๐๗/๒๕๖๓

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายตรวจสอบภายใน

เรียน อธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี	
เลขรับ.....	2119
วันที่.....	28 ก.พ. 2563
เวลา.....	13.47 น.

ตามบันทึกข้อความฝ่ายตรวจสอบภายในที่ ตสน.๐๐๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๘ เรื่องขออนุญาตใช้แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยตรวจสอบภายใน นั้น

บัดนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบภายในมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ โดยผลการประเมินนี้มาจากการเข้าตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และหน่วยงานที่ขอคำปรึกษาในเรื่องการดำเนินงาน จำนวน ๓๖ หน่วยรับตรวจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มีหน่วยรับตรวจที่ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด จำนวน ๓๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ปิ่นอธิการบดี
เพื่อเป็นหลักฐาน
นางสาวประภาพร (ศิริ) พ.๖๓

(นางสิรินพร ฉิมบุญอยู่)
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน

รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ทรง/มอบ
ศิริ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประยูร สุรินทร์)

รักษาการแทนอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

- 3 ส.ค. 2563

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับการให้บริการคำปรึกษา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการคำปรึกษา
๒. เพื่อนำผลสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ มาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓. เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการตรวจสอบภายในภาครัฐ

กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

ฝ่ายตรวจสอบภายในให้ผู้รับบริการที่เข้ามาสอบถามข้อมูลและได้รับการตรวจจากฝ่ายตรวจสอบภายในตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๓๖ ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน ๓๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

	หน่วยรับตรวจ	ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๖	๓๖
ร้อยละ	๑๐๐	๑๐๐

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การตัดสินและเกณฑ์แปลความหมาย

๑. การให้คะแนนความพึงพอใจ มี ๕ ระดับความพึงพอใจ

๕	หมายถึง	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มาก
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	น้อย
๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

๒. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
๐.๕๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจ

๑. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

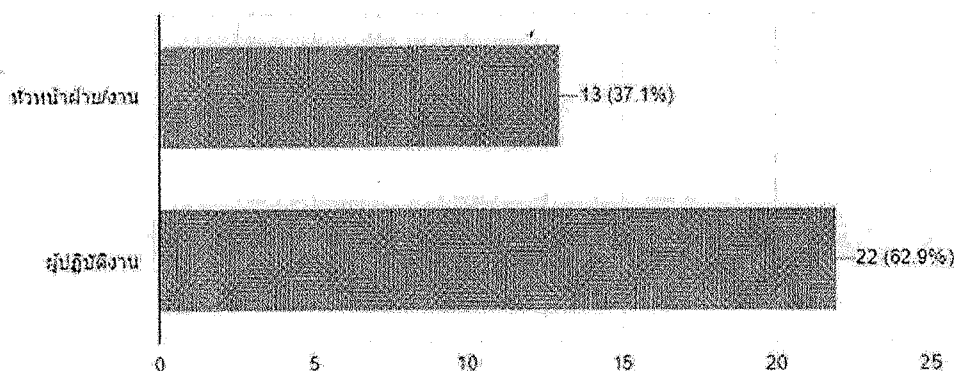
ผู้ตอบแบบประเมินรวมทั้งสิ้น ๓๖ คน แบ่งเป็น

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม	เป็นหัวหน้าฝ่าย/งาน	จำนวน ๑๓ คน
	เป็นผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน ๒๒ คน
	ไม่ได้ตอบคำถาม	จำนวน ๑ คน

แผนภูมิแสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าตอบ 35 ข้อ

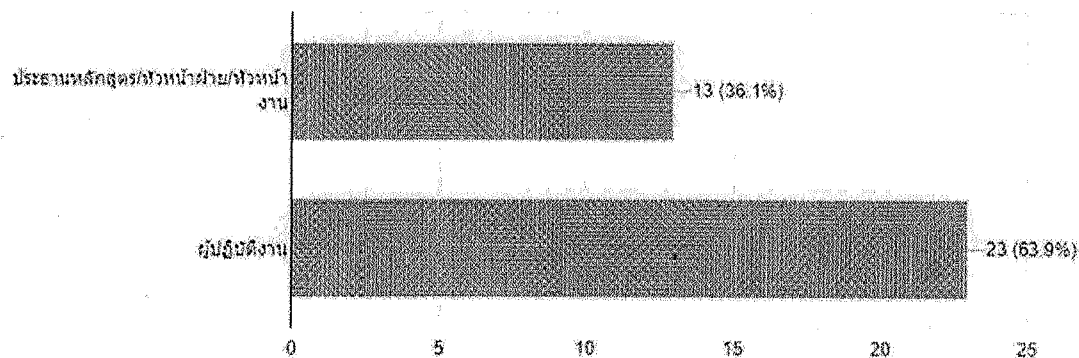


จากแผนภูมิผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ๖๒.๕๐% รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานหัวหน้าฝ่าย/งาน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๓๗.๑๐% และไม่ได้ตอบคำถาม จำนวน ๑ คน ตามลำดับ

๑.๒ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประธานหลักสูตร/หัวหน้าฝ่าย/งาน จำนวน ๑๓ คน
เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๒๓ คน

แผนภูมิแสดงคำร้อยละของตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ 36 ข้อ



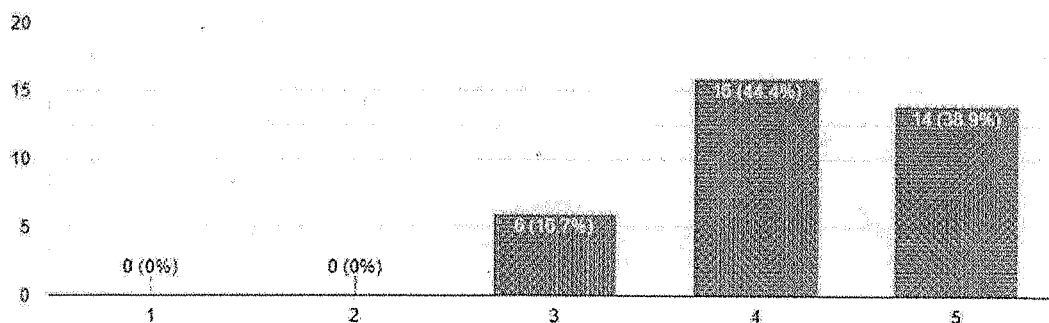
จากแผนภูมิตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น ๖๓.๙% รองลงมาคือ ประธานหลักสูตร/หัวหน้าฝ่าย/งาน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๓๖.๑% ตามลำดับ

๒. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้คำปรึกษาของฝ่ายตรวจสอบภายใน แบ่งออกเป็น ๖ ข้อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจ

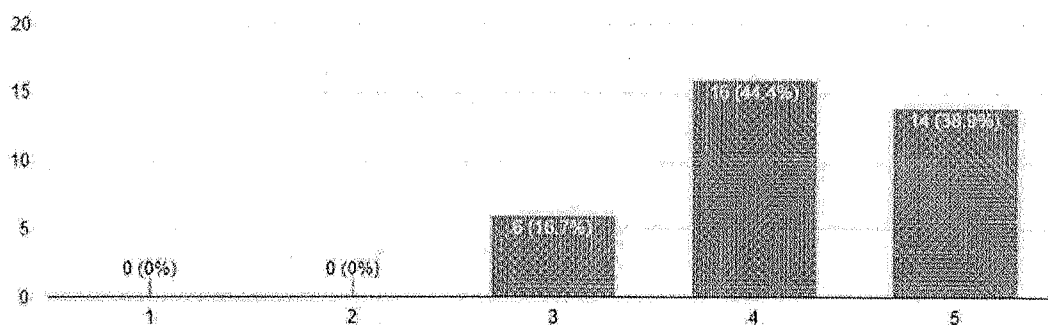
ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้คำปรึกษาของฝ่ายตรวจสอบภายใน

ลำดับ 36 ข้อ



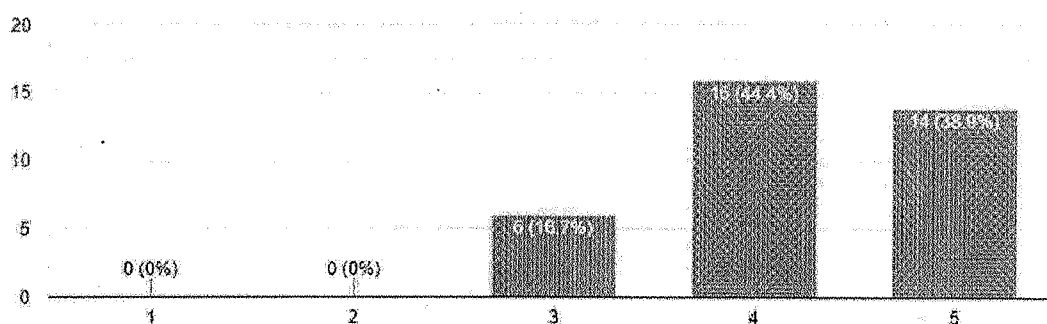
๒.๑ ความเหมาะสมของเวลาในการให้คำปรึกษา มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๓๘.๙๐ ระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๔๔.๔๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๖.๗๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๒๒ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

คำตอบ 36 ข้อ



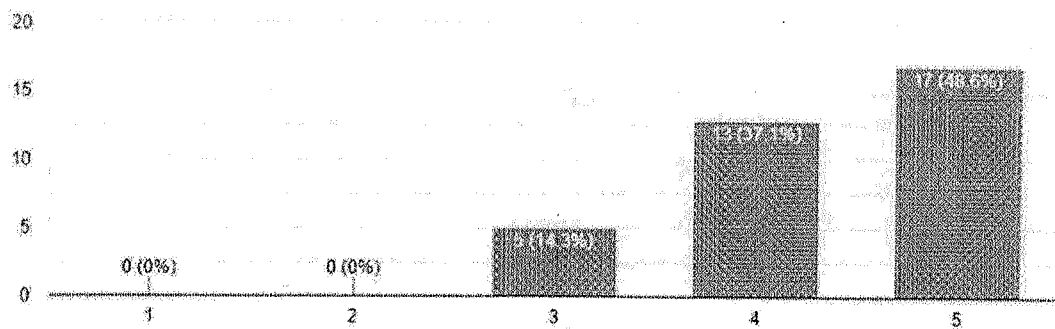
๒.๒ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๓๘.๙๐ ระดับมาก ๑๖ คน คิดเป็น ๔๔.๔๐ และระดับปานกลาง ๖ คน คิดเป็น ๑๖.๗๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๔.๒๒ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

คำตอบ 36 ข้อ



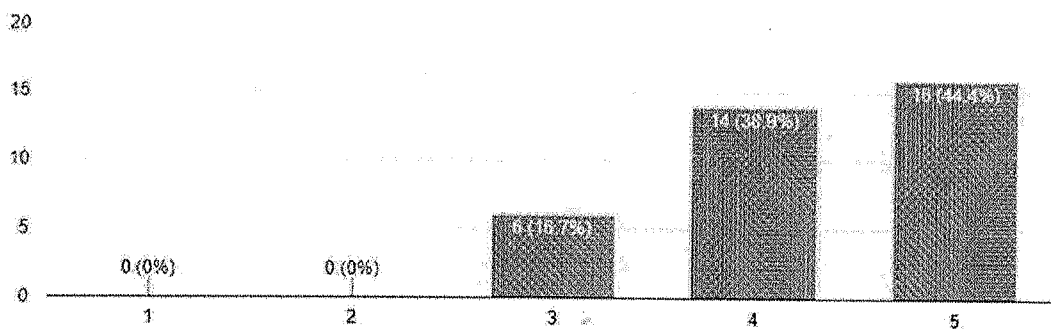
๒.๓ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๓๘.๙๐ ระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๔๔.๔๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๖.๗๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๓.๗๘ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

คำตอบ 35 ข้อ



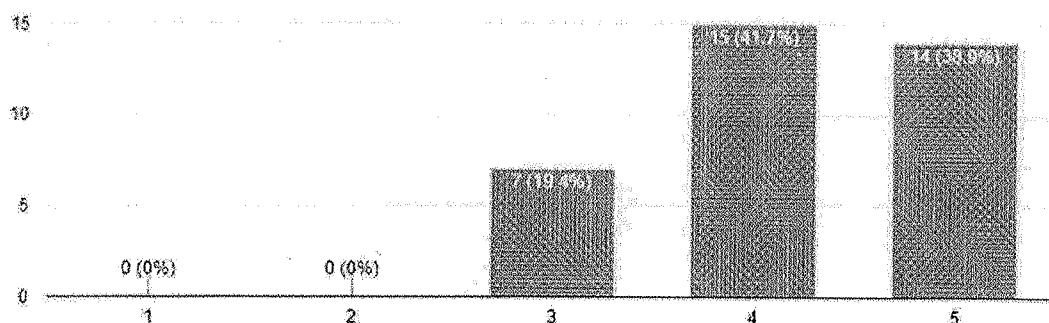
๒.๔ การใช้ปฏิภาณ ไหวพริบ สติปัญญา แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น ๔๘.๖๐ ระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๓๗.๑๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๔.๓๐ และไม่ได้ตอบคำถาม จำนวน ๑ คน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๓.๖๖ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

คำตอบ 36 ข้อ



๒.๕ ท่านต้องการให้ฝ่ายตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำมากน้อยเพียงใด มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๔๔.๔๐ ระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๓๘.๙๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๖.๗๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๓.๗๒ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตัวเลข 36 ข้อ



๒.๖ ท่านพอใจในการทำหน้าที่การให้คำปรึกษามากน้อยเพียงใด มีผู้เลือกตอบระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๓๘.๙๐ ระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๔๑.๗๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๙.๔๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ๓.๘๑ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

สรุปคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ลงชื่อ.....

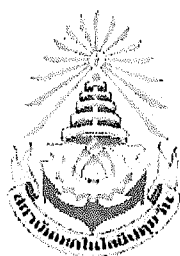
(นางสาวอิสยา แซ่ซิ้ม)

ผู้สรุปและรวบรวมข้อมูล

ลงชื่อ.....

(นางสิรินพร ฉิมบุญอยู่)

ผู้สอบทาน



สรุปผลประเมิน แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ฝ่ายนิติการ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
รอบระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2562 ถึง 30 กันยายน 2562

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ฝ่ายนิติการ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ฝ่ายนิติการ ได้รับแบบประเมินผล 26 ชุด ดังรายละเอียดการสรุปประเมินผลข้างล่างนี้

ข้อมูลทั่วไป	คิดเป็นจำนวนผู้กรอกข้อมูล โดยรวม (คน)
1. เพศ	
ชาย	12
หญิง	14
ไม่สามารถประเมินได้	
2. สถานะ	
คณาจารย์	4
เจ้าหน้าที่	22
นักศึกษา	-
อื่นๆ	-
ไม่สามารถประเมินได้	-
3. สังกัด	
คณะวิศวกรรมศาสตร์	5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1
ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	2
สำนักวิจัยและบริการวิชาการ	1
สำนักงานอธิการบดี	14

Details	N	Mean	Standard Deviation
3.2 ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่/สำนักงาน	26	4.58	.578
3.3 ความเหมาะสมในการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	26	4.46	.706
สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวม มาตรฐาน 5.00	26	4.53	.373

สรุปความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ฝ่ายนิติการ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ตั้งแต่ 4.51 ขึ้นไป	ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ <u>มากที่สุด</u>
3.51 - 4.50	ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ <u>มาก</u>
2.51 - 3.50	ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ <u>ปานกลาง</u>
1.51 - 2.50	ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ <u>น้อย</u>
1.00 - 1.50	ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ <u>น้อยที่สุด</u>

(.....ณภัทร.....)

(นางสาวณัฐภัทร์ ณรงค์กิจพาณิชย์)

๓๐ / ๐.๖ / ๖๒

ผู้ประมวลผลการประเมิน

(.....นัท.....)

(นางสาวกชภัท อมรินทร์ฤทัย)

30 / ๐.๖ / ๖๒

ผู้อนุมัติการประมวลผลการประเมิน



016-3

สรุปแบบประเมินพึงพอใจ
การใช้บริการของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

.....

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 98 คน โดยผลการประเมินได้จากการทำสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 ตารางแสดงเพศ

เพศ	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน (คน)	43	56	98

1.2 ตารางแสดงสถานะ

สถานะ	คณาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	อื่นๆ	รวม
จำนวน (คน)	6	92	-	-	98

1.3 ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	1 เดือน/ครั้ง	อื่นๆ	รวม
จำนวน (คน)	22	37	39	-	98

1.4 ช่องทางการติดต่อ

ช่องทางติดต่อ	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	บันทึกข้อความ/จดหมาย	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	รวม
จำนวน (คน)	59	30	9	-	98

1.5 ตารางคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิศวกรรมศาสตร์	ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	สำนักวิจัยและบริการวิชาการ	สำนักงานอธิการบดี	อื่นๆ	รวม
จำนวน (คน)	5	8	2	10	73	-	98

/ตอนที่2.ความเห็น ...

ตอนที่ 2 ความเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5	4	3	2	1		
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ							
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	58	39	0	0	0	4.60	ดีมาก
1.2 เนื้อหาที่นำเสนอใน Web Site มีเนื้อหาที่น่าสนใจ ครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วยงาน	44	30	19	4	0	4.18	ดี
1.3 ท่านได้รับการตอบรับการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตาม เวลา	69	22	6	0	0	4.60	ดีมาก
1.4 ผลการปฏิบัติงานเรียบร้อย ถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์/ ทันเวลา	61	32	3	1	0	4.60	ดีมาก
1.5 วิธีการปฏิบัติงาน/การแก้ไขปัญหา มีความถูกต้องและ เหมาะสม	58	32	7	0	0	4.50	ดี
2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	71	19	7	0	0	4.70	ดีมาก
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	78	10	8	1	0	4.70	ดีมาก
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	79	13	4	1	0	4.80	ดีมาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	77	17	3	0	0	4.80	ดีมาก
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	73	19	5	0	0	4.70	ดีมาก
3.ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่							
3.1.ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	61	30	1	5	0	4.52	ดีมาก
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	66	24	7	0	0	4.60	ดีมาก
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	77	12	8	0	0	4.70	ดีมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ยรวม						4.58	ดี มาก

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก

3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี

2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้

1.51 - 2.50 การดำเนินงานควรปรับปรุง

0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน