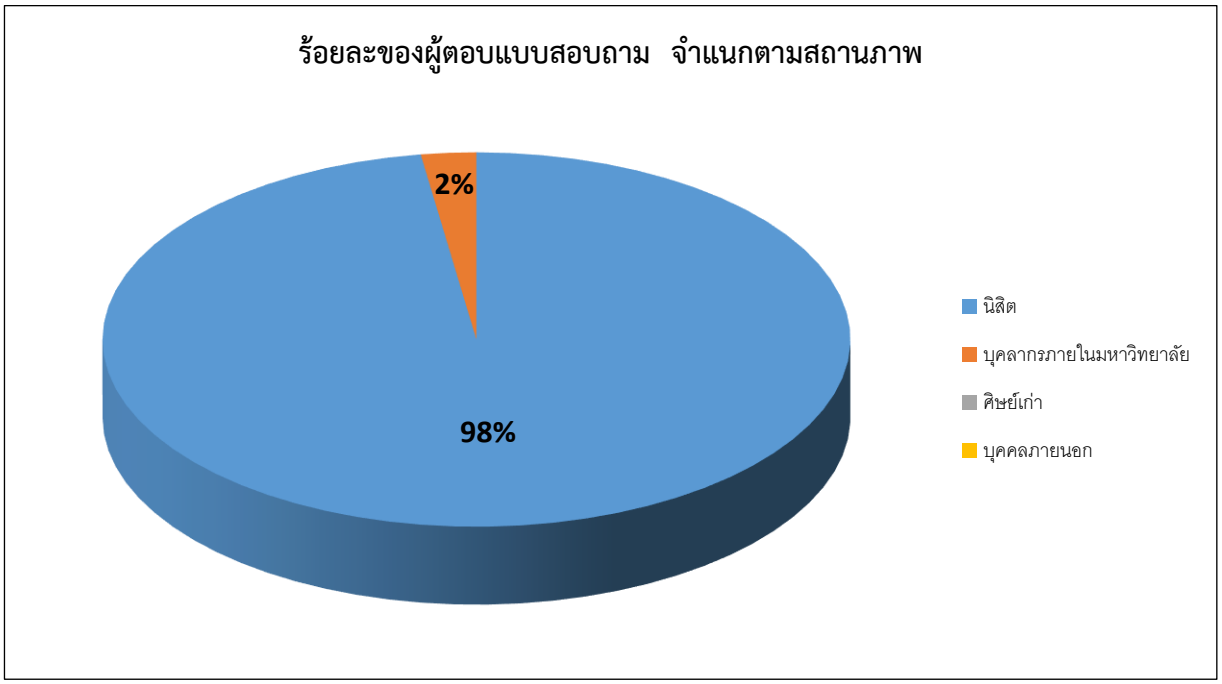
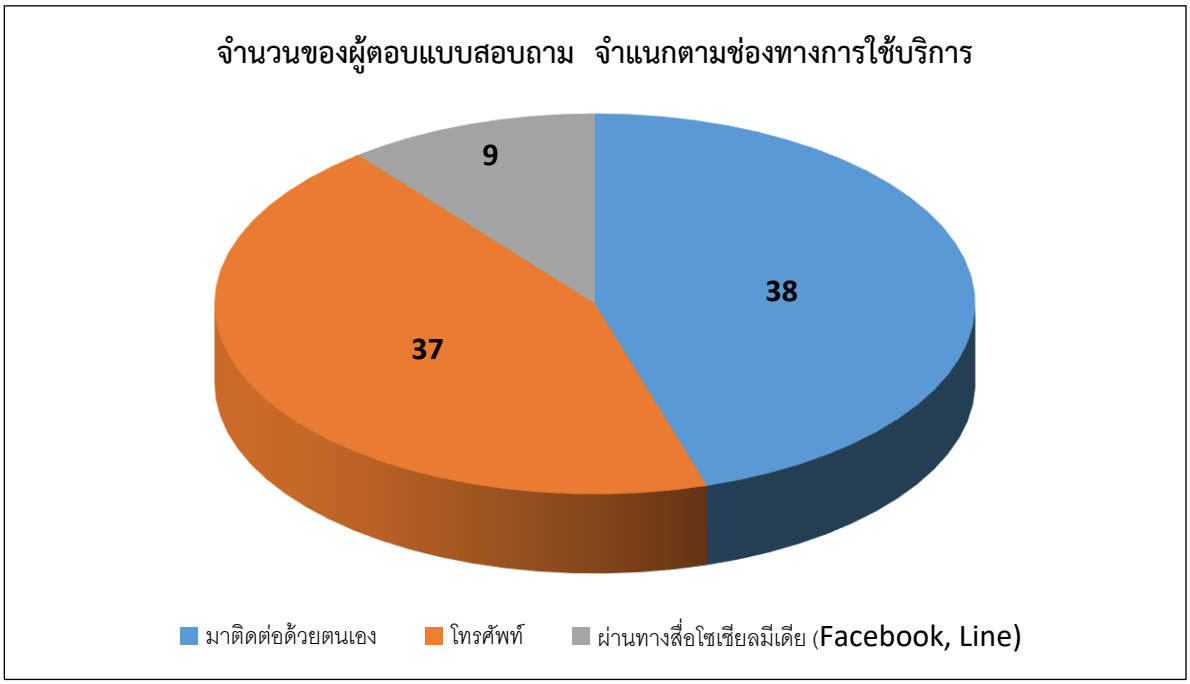
รายงานผลการประเมิน แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองกิจการนิสิต ครั้งที่ ๑
(เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพ ช่องทางการใช้บริการ และเรื่องที่ติดต่อใช้บริการ

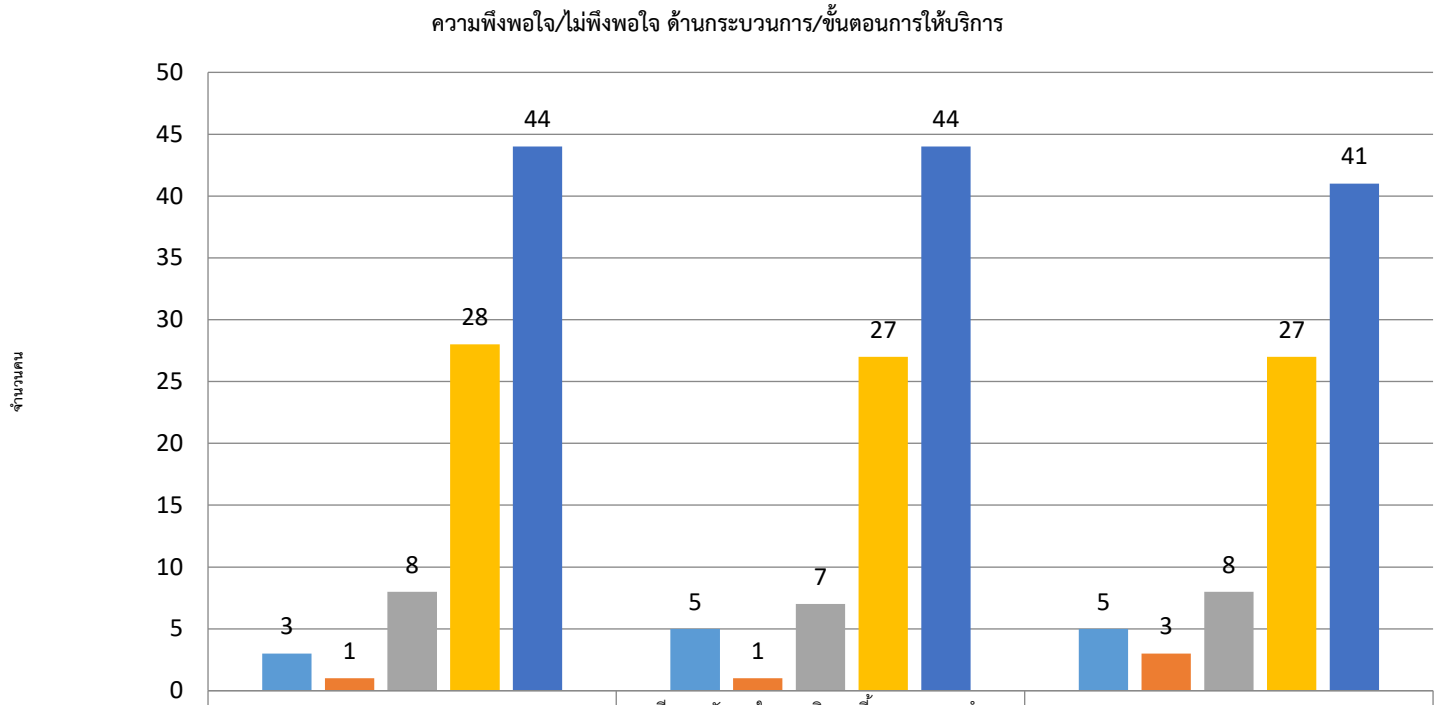




จากแผนภูมิแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๘๔ คน โดยจำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ พบว่า

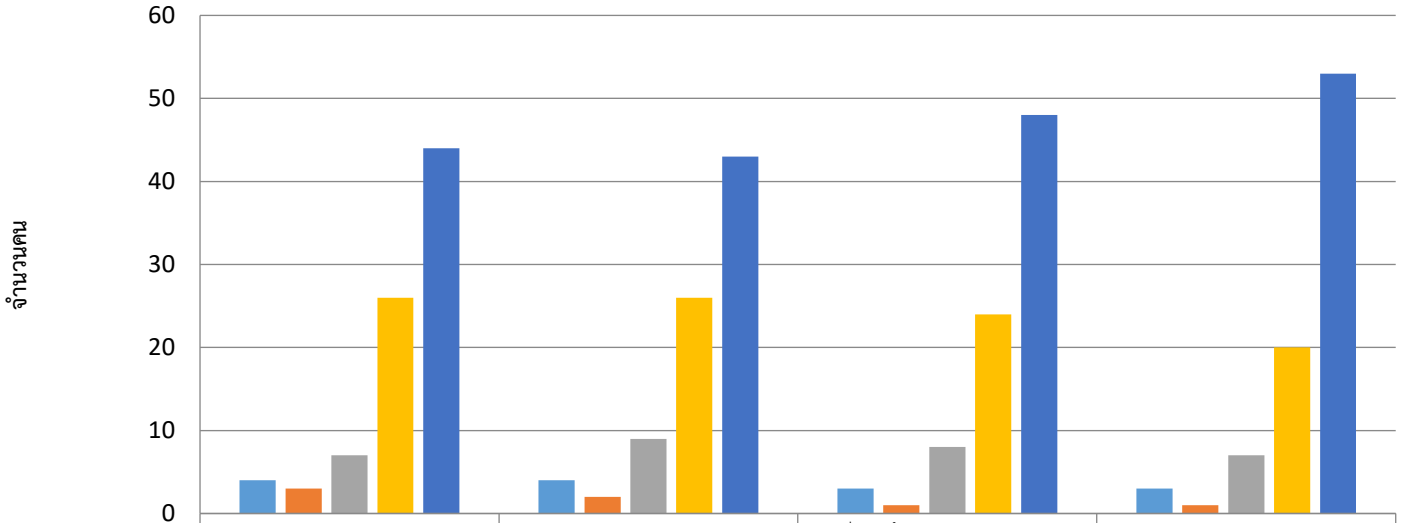
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ ๕๗
- กยศ./กรอ. ร้อยละ ๑๕
- ขอใบรับรองความประพฤติ ร้อยละ ๑๑
- ทุนการศึกษา ร้อยละ ๕
- ด้านการเงิน ร้อยละ ๕
- การให้คำปรึกษาด้านการจัดโครงการกิจกรรม ร้อยละ ๔
- ประสานงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและพัฒนานิสิต ร้อยละ ๑
- นักศึกษาวิชาทหาร / ผ่อนผันทหาร ร้อยละ ๑
- บริการอื่นๆ ได้แก่ กองทุนอุบัติภัยสำหรับนิสิต ร้อยละ ๑

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความคิดเห็นจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองกิจการนิสิต



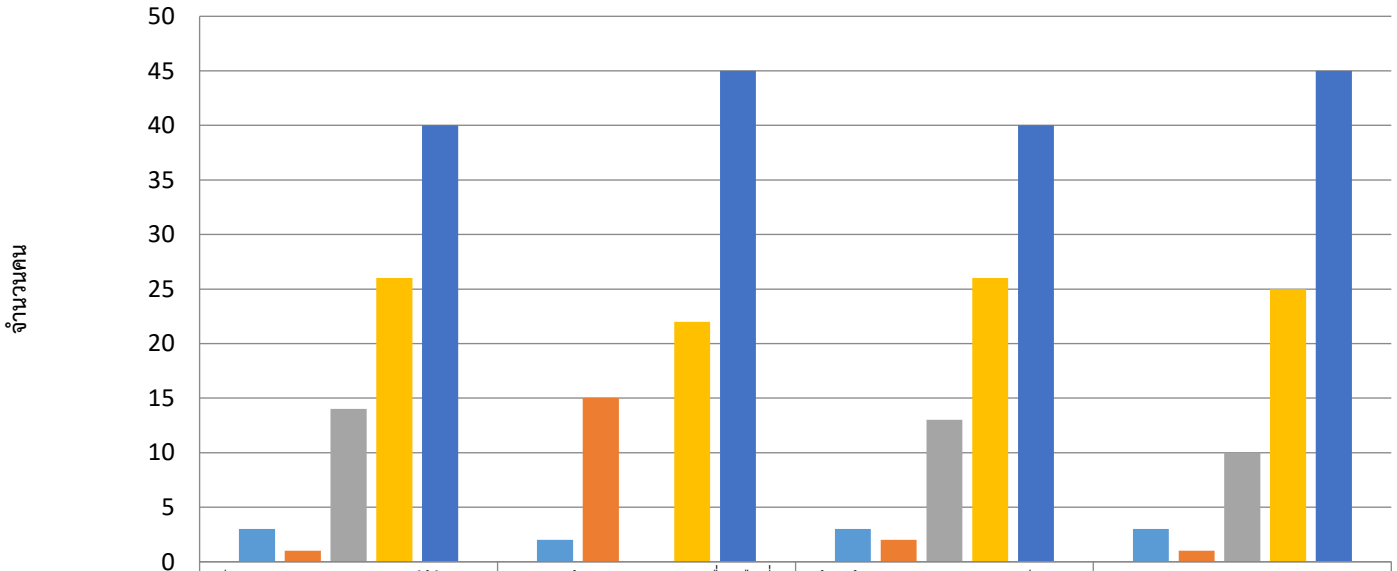
	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
ไม่พึงพอใจ	3	5	5
พอใจระดับน้อย	1	1	3
พอใจระดับปานกลาง	8	7	8
พอใจระดับมาก	28	27	27
พอใจระดับมากที่สุด	44	44	41

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

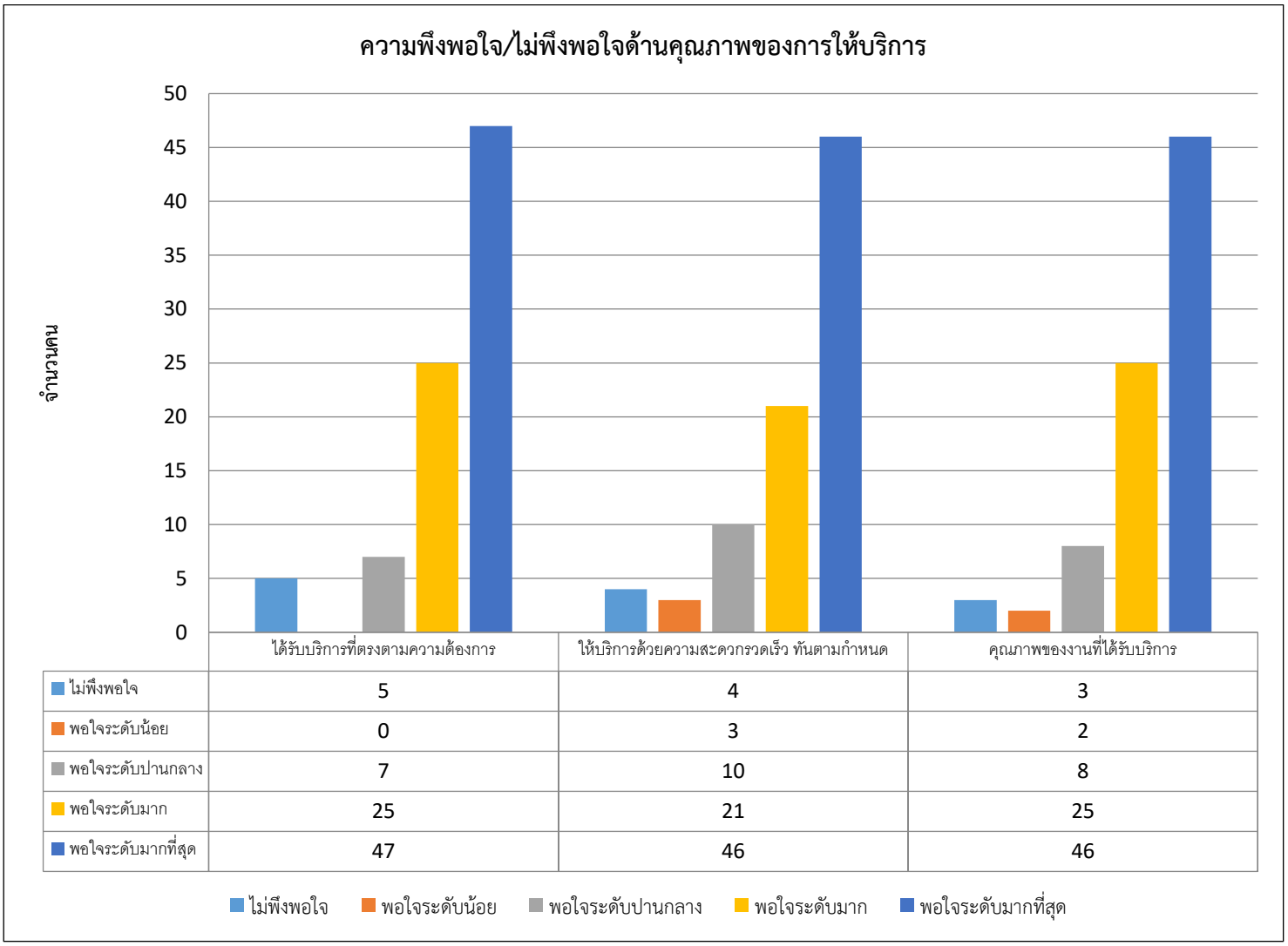


	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง
ไม่พึงพอใจ	4	4	3	3
พอใจระดับน้อย	3	2	1	1
พอใจระดับปานกลาง	7	9	8	7
พอใจระดับมาก	26	26	24	20
พอใจระดับมากที่สุด	44	43	48	53

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยกความสะดวก



	มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้บริการ	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ
ไม่พึงพอใจ	3	2	3	3
พอใจระดับน้อย	1	15	2	1
พอใจระดับปานกลาง	14	0	13	10
พอใจระดับมาก	26	22	26	25
พอใจระดับมากที่สุด	40	45	40	45



ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

- โทรไปก็รับบ้างไม่รับบ้าง โทรติดต่อยาก
- พูดจาไม่สุภาพ ไม่สามารถให้ข้อมูลที่สอบถามได้
- บริการช้า

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะประเด็นไม่พึงพอใจ

- ควรมีกลุ่มในเฟสให้นิสิตทักสอบถามโดยตรง เนื่องจากบางทีเล่าปัญหาไปไม่รู้เรื่องจะได้สามารถส่งรูปไปได้
- ต้องการให้ขยายวันที่ส่งเรื่องเอกสารมากขึ้น จาก ๔๕ วัน ทำให้ไม่เข้าเงื่อนไขกองทุนนิสิตติดโควิด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี