



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานบริหารทั่วไป ประจำปี 2564

โครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบประเมินที่ได้รับคืน 26 ฉบับ คิดเป็น 60.44%

1. ประเภทบุคลากร	บุคลากรสายวิชาการ = 57.70 %	บุคลากรสายสนับสนุน = 42.31%
2. สังกัด	สำนักวิชาการและหลักสูตร = 80.77%	สำนักวิจัยและบริการวิชาการ = 19.23%
3. ความถี่ในการรับบริการ	1-2 ครั้ง/สัปดาห์ = 61.54%	3-5 ครั้ง/สัปดาห์ = 30.71%
	มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ = 7.70%	

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	กลุ่มงานบริหารกลาง	กลุ่มงานคลัง	กลุ่มงานแผนและพัฒนาคูณภาพ	กลุ่มงานสื่อสารองค์กร	กลุ่มงานกายภาพและสิ่งแวดล้อม
1 ด้านกระบวนการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการความชัดเจน และเหมาะสม	3.48	3.08	3.48	3.16	3.48
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.64	2.80	3.64	2.92	3.56
1.3 มีช่องทาง ในการรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.52	2.82	3.52	3.08	3.36
1.4 ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	3.64	3.12	3.64	3.08	3.40
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้	3.84	2.88	3.84	2.80	3.56
2.2 เอาใจใส่ผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.80	2.72	3.80	2.76	3.60
2.3 ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	2.96	3.84	2.76	3.32
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสม	3.60	3.32	3.60	3.08	3.44
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.56	3.16	3.56	2.84	3.52
3.3 ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.52	3.28	3.52	3.00	3.44

1.00 – 1.80 พึงพอใจน้อยที่สุด 1.81 – 2.60 พึงพอใจน้อย 2.61 – 3.40 พึงพอใจปานกลาง 3.41 – 4.20 มาก 4.21 – 5.00 มากที่สุด

4. ประเด็นความไม่พึงพอใจ

1. การจัดทำโครงการต่าง ๆ มีมาตรฐานในการพิจารณาในการอนุมัติโครงการ อนุมัติรายการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แลการตรวจสอบโครงการไม่ตรวจสอบให้เบ็ดเสร็จในครั้งเดียวต้องแก้ไขหลายครั้ง ทำให้บางครั้งโครงการได้รับอนุมัติล่าช้าไม่ทันการณ์

2. งานสื่อสารองค์กรไม่มีแผนงานที่ชัดเจนโดยเฉพาะการสนับสนุนการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ซึ่งเป็นภาระงานหลักในการรับสมัครนักศึกษา

3. ทุกหน่วยไม่ได้ให้ความสำคัญกับภารกิจหลักสูตร ซึ่งลูกค้าหลักคือนักศึกษา แต่ให้ความสำคัญกับบุคคลที่ขอความร่วมมือ

4. ขั้นตอนการติดต่อประสานงานซับซ้อน

5. งานสารบรรณควรเอาใจใส่ความเร่งด่วนของเอกสาร ทั้งการรับ และการส่งต่อ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนา

1. ควรเพิ่ม Service Mindและความเป็น MU และวัฒนธรรมองค์กร ความกระตือรือร้น และการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยขึ้น
2. อยากให้การเงินมีแบบฟอร์มการเขียนขออนุมัติหลักการ คชจ./การเบิกเงิน
3. แต่ละกลุ่มงานควรมีเก้าอี้ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้ดูเหมือนผู้รับบริการยืนกดต้นเจ้าหน้าที่
4. อยากให้แต่ละงานมีการจัดทำแผนผังกระบวนการทำงานที่จำเป็นขององค์กรขึ้นบน Web site / Intranet ภายใน เพื่อให้เข้าไปดูได้สะดวก เช่น ขั้นตอนการขอตำแหน่งทางวิชาการ
5. งานคลัง ควรมีขั้นตอนการจัดทำเอกสารแนบเบิกจ่ายต่าง ๆ ว่าต้องการอะไรบ้างเป็นต้น
6. อยากให้มีการจัดทำปฏิทินประจำปี ในกิจกรรมที่สำคัญของวิทยาเขตเพื่อบุคลากรจะได้วางแผนได้ และมีส่วนร่วมมากขึ้น
7. งานประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ขาดการทำงานที่ต่อเนื่องควรมีการมอบหมายภาระงานให้ชัดเจนและมีการวางแผนงานตลอดทั้งปี ว่าช่วงระยะเวลาไหนของปี ที่เกี่ยวข้องกับ การ ปชส.หลักสูตร หรือวิทยาเขต
8. การระบุขั้นตอนการให้บริการในแต่ละหน่วยให้ชัดเจน
9. การประเมิน/ติดตามการดำเนินการให้แล้วเสร็จเวลา
10. อยากให้ทุกหน่วยมีขั้นตอนการติดต่อและดำเนินงานที่ชัดเจน