

การส่งเสริมการใช้งานระบบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

แผนการปฏิบัติงาน ปี 2562

1. จัดทำแบบสอบถาม ภายในเดือนธันวาคม 2561
2. กำหนดเปิดแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองแนะแนวฯ เดือนมกราคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองกิจการนักศึกษา เดือนมกราคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองศูนย์ IT เดือนมกราคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ เดือนกุมภาพันธ์-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจ erp ของผู้บริหาร เดือนกุมภาพันธ์-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองคลัง เดือนกุมภาพันธ์-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองการเจ้าหน้าที่ เดือนมีนาคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองวิเทศสัมพันธ์ เดือนมีนาคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองสวัสดิการ เดือนมีนาคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองอาคารสถานที่ เดือนมีนาคม-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม เดือนเมษายน-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองแผนงาน เดือนเมษายน-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ กองกลาง เดือนเมษายน-กันยายน 2562
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานคุณภาพฯ เดือนเมษายน-กันยายน 2562
3. หนังสือเวียนขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โทร. ๓๒๓๗๔

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑๔/ว๘

วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์สำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง, ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์, ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา,
ผู้อำนวยการกองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์, ผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

ตามที่สำนักงานอธิการบดี ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ
ของสำนักงานอธิการบดี เป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการให้บริการ
ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพนั้น

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ขอดความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่าน
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ตามแบบฟอร์มแนบท้าย กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา
ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และหน่วยงานภายนอก ที่มาติดต่อขอรับบริการ และรวบรวมจัดส่งให้
นางสาวณัฐกฤตา โกมลนาค หมายเลขติดต่อ ๓๒๓๗๔ ภายในวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์
และรายงานผลการประเมินต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

(นางพรสวรรค์ นกคนตรี)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานบริหารและธุรการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

หน่วยงานผู้ให้บริการ	ปี 2561 (จำนวนชุด)	ปี 2562 (จำนวนชุด)	ปริมาณ
หน่วยงานในสำนักงาน มหาวิทยาลัย 12 หน่วยงาน	2,740	1,933	ลดลง
ผู้ใช้งาน	200	166	ลดลง
ผู้บริหาร	16	10	ลดลง

ผลการปฏิบัติงาน

1. จัดทำแบบสอบถามที่ต้องดำเนินการเป็นอย่างต่อเนื่อง จากเดิม ปี 2561 เปิดระบบแบบสอบถามพร้อมกันทุกหน่วยงาน ทำให้มีรายการแบบสอบถามขึ้นหน้าแรกของผู้ใช้จำนวนมากในครั้งเดียว และในปี 2562 ได้มีการปรับการเปิดระบบแบบสอบถามแยกเป็นรายเดือนเพิ่มเติมการกรอกข้อมูลผ่านเอกสาร สำหรับบุคคลทั่วไป ผลการดำเนินงาน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามลดลง
2. ในแบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร จากเดิม ปี 2561 เปิดให้ตอบแบบสอบถามเฉพาะในระบบ และในปี 2562 ได้เพิ่มช่องทางการตอบแบบสอบถามแบบกระดาษและผ่านระบบ โดยไม่ต้องเข้ารหัสผ่าน แต่ยังมีผลการดำเนินงาน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามลดลง และมีผู้บริหารตอบกลับเพียง 1 ท่านเท่านั้น

สรุปผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานโดยแยกเป็นรายเดือนและการแจ้งเวียนหนังสือ ไม่สามารถเพิ่มจำนวนการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการได้

แนวทางการแก้ปัญหา

1. กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพของหน่วยงาน ประสานงานร่วมกันเป็นทีม และทำงานร่วมกับผู้บริหารโดยตรงเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่สอดคล้องกับความต้องการ
2. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการแจกแบบสอบถามโดยตรงกับผู้บริหาร