

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 107 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย 40 คน (37.40%) และ เพศหญิง 67 คน (62.60%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี 53 คน (49.50 %) รองลงมา ได้แก่ 41 – 50 ปี 40 คน (37.40 %) และ 20 – 30 ปี 8 คน (7.50 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 104 คน (97.20%) และบุคลากรภายนอก 3 คน (2.80%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี 33 คน (30.84%) รองลงมา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 11 คน (10.28%) และคณะวิทยาการจัดการ 9 คน (8.41%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 82 คน (76.64 %) ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน 12 คน (11.21%) และพนักงานราชการ 6 คน (5.61%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี 32 คน (29.91%) รองลงมา ได้แก่ 2 - 5 ครั้ง/ปี 26 คน (24.30%) และ 6 - 10 ครั้ง/ปี 25 คน (23.36%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=107)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	40	37.40
หญิง	67	62.60
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	8	7.5
31 – 40 ปี	53	49.50
41 – 50 ปี	40	37.40
51 – 60 ปี	6	5.60

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=107)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	-	-
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	104	97.20
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	3	2.80
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	6	5.61
คณะวิทยาการจัดการ	9	8.41
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	3.74
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	5.61
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	7.48
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	11	10.28
สถาบันวิจัยและพัฒนา	7	6.54
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7	6.54
สำนักงานอธิการบดี	33	30.84
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	4	3.74
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	3	2.80
บัณฑิตวิทยาลัย	6	5.61
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	3	2.80
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	5	4.67
ลูกจ้างประจำ	1	0.93
พนักงานมหาวิทยาลัย	82	76.64
พนักงานราชการ	6	5.61
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	12	11.21
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ลูกจ้างโครงการ	1	0.93

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=84)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	5	4.67
2 – 5 ครั้ง/ปี	26	24.30
6 – 10 ครั้ง/ปี	25	23.36
11 – 15 ครั้ง/ปี	11	10.28
16 – 20 ครั้ง/ปี	8	7.48
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	32	29.91

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	107	4.29	0.60	85.79	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	107	4.31	0.64	86.17	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	107	4.24	0.58	88.41	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	107	4.29	0.60	85.79	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	107	4.37	0.61	87.48	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	107	4.33	0.66	85.54	มาก
สรุป		4.33	0.60	86.70	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	107	4.49	0.56	89.72	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	107	4.41	0.60	88.22	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	107	4.49	0.56	89.72	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	107	4.49	0.56	89.72	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	107	4.49	0.56	89.72	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	107	4.49	0.56	89.72	มาก
สรุป		4.47	0.56	89.47	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	107	4.49	0.56	89.72	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	107	4.50	0.54	89.91	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	107	4.50	0.54	90.09	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	107	4.50	0.56	89.91	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	107	4.49	0.57	89.72	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	107	4.50	0.57	89.91	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	107	4.50	0.56	90.09	มากที่สุด
สรุป		4.50	0.56	89.91	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	107	4.51	0.56	90.28	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	107	4.54	0.54	90.84	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	107	4.54	0.54	90.84	มากที่สุด
สรุป		4.53	0.54	90.65	มากที่สุด
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.46	0.57	89.01	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- บริการรวดเร็วประทับใจ ความถี่ 5
- ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อประสานงานทุกคน ความถี่ 1

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- ควรมีสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก ชัดเจน และกว้างขวางมากขึ้น ความถี่ 1
- บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มบุคลากร ความถี่ 1