

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการเก็บรวบรวมจากผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด จำนวน 15 หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,244 คน แสดงผลตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1. นักศึกษา	1,174	52.32
2. บุคลากรสายสนับสนุน	689	30.70
3. บุคลากรสายวิชาการ	217	9.67
4. อธิการบดี/ รองอธิการบดี/ ผู้ช่วยอธิการบดี/ คณบดี/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดี/ ผู้อำนวยการส่วนงาน/ ผู้อำนวยการกอง/ หัวหน้าฝ่าย	97	4.32
5. ศิษย์เก่า	50	2.23
6. บุคคลภายนอก	7	0.31
7. อื่น ๆ	10	0.45
รวม	2,244	100.00

แสดงผลตามจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
สำนักงานมหาวิทยาลัย	2,244	100.00
1. กองพัฒนานักศึกษา	1,067	47.55
2. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	337	15.02
3. กองวิเทศสัมพันธ์	138	6.15
4. กองกลาง	115	5.12
5. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	89	3.97
6. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	75	3.34
7. กองพัฒนาคุณภาพ	64	2.85

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
8. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	64	2.85
9. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	56	2.50
10. กองแผนงาน	51	2.27
11. กองคลัง	51	2.27
12. กองการเจ้าหน้าที่	43	1.92
13. กองตรวจสอบภายใน	35	1.56
14. ฝ่ายกฎหมาย	32	1.43
15. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	27	1.20

2. เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากโปรแกรม Google form ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งใช้วิธีวัดเจตคติด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scale) ระดับ 1-5 เรียงตามระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดไปถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1.1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการภายในหน่วยงานของงานอำนวยการ มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของงานอำนวยการภายในหน่วยงานของตนเอง

ทั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงาน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยช่องทาง URL link และการสแกน QR Code โดยมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานมหาวิทยาลัยทำการประเมินผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ด้วยตัวเลขนัยสำคัญ 2 ตำแหน่ง จากผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด จำนวน 15 หน่วยงาน และทำการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แปลผล	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แปลผล	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลผล	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลผล	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลผล	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานมหาวิทยาลัย มี**ค่าเฉลี่ยที่ 4.10** แปลผลคือ **ระดับความพึงพอใจมาก** แสดงผลโดยเรียงลำดับตามผลประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สำนักงานมหาวิทยาลัย	4.10	พึงพอใจมาก
1. กองวิเทศสัมพันธ์	4.63	พึงพอใจมากที่สุด
2. กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	4.36	พึงพอใจมากที่สุด
3. กองกลาง	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
4. กองตรวจสอบภายใน	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
5. กองพัฒนาคุณภาพ	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
6. ฝ่ายสื่อสารองค์กร	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
7. ฝ่ายกฎหมาย	4.21	พึงพอใจมากที่สุด
8. กองพัฒนานักศึกษา	4.12	พึงพอใจมาก
9. ฝ่ายพัฒนารักษาอนามัย	4.11	พึงพอใจมาก
10. กองการเจ้าหน้าที่	4.00	พึงพอใจมาก
11. กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.96	พึงพอใจมาก
12. กองคลัง	3.82	พึงพอใจมาก
13. กองแผนงาน	3.81	พึงพอใจมาก
14. กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ	3.81	พึงพอใจมาก
15. กองเทคโนโลยีดิจิทัล	3.55	พึงพอใจมาก

แสดงผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการตามประเด็นคำถามความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		4.00
1	มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.98
2	กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.01
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.11
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.08
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	4.04
5	เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.19
6	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.14
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		3.98
7	ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.05
8	มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ	3.89
9	มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94
10	ความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.04
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.06
11	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.08
12	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.01
13	คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.08
ความพึงพอใจต่องานอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคคลากรภายในกอง)		3.95
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม		4.10

4. วิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นคำถามความพึงพอใจที่มีผลประเมินมากที่สุด 3 ลำดับ คือ

ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.19
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.14
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.08
3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	
3. คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	

ส่วนประเด็นคำถามความพึงพอใจที่มีผลประเมิน **น้อยที่สุด** 3 ลำดับ คือ

ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ	3.89
2. มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94
3. ความพึงพอใจต่องานอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกอง)	3.95

โดยแสดงรายละเอียดหน่วยงานที่ได้ผลประเมินน้อยที่สุด 3 ลำดับในแต่ละประเด็น ดังนี้

ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.51
	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	3.59
	กองบริหารงานทรัพย์สินฯ	3.70
2. มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	3.53
	กองบริหารงานทรัพย์สิน	3.70
	กองแผนงาน	3.74
3. ความพึงพอใจต่องานอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกอง)	กองเทคโนโลยีดิจิทัล	2.75
	กองการเจ้าหน้าที่	3.65
	กองแผนงาน	3.83