

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจผู้รับบริการ
ประจำปี 2558

กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี

คำนำ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของกองกลาง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานบริการ เพื่อให้หน่วยบริการเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โดยใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองกลาง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามสมควร หากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ ต่อการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี ในครั้งต่อไปด้วยจะขอบพระคุณยิ่ง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมา	1
- ปรัชญา วิสัยทัศน์	1
- หลักการและเหตุผล	2
- วัตถุประสงค์	2
- ขอบเขต	2
- นิยามศัพท์	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วิธีดำเนินการ	
- วิธีการดำเนินการ	4
- กลุ่มเป้าหมาย	4
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	4
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
- การวิเคราะห์ข้อมูล	4
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	5
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	9

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	6
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	7
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ	8

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2555 เกี่ยวกับการให้บริการ กองกลาง กองคลัง และกองพัฒนานักศึกษา โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งหมด 208 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2558 โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการบริการและสถานที่

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการกองพัฒนานักศึกษามากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ระดับในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ**ความพึงพอใจในภาพรวม**ของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก **คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27** ซึ่งจำแนกตามประเด็นการสำรวจ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านบริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมากที่สุด รองลงมาตามลำดับความพึงพอใจคือการแต่งกาย ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่, การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน, ความสุภาพของเจ้าหน้าที่, การรับบริการตามความต้องการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 พบว่า ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาเป็นการตั้งในการให้บริการ ระดับปานกลาง

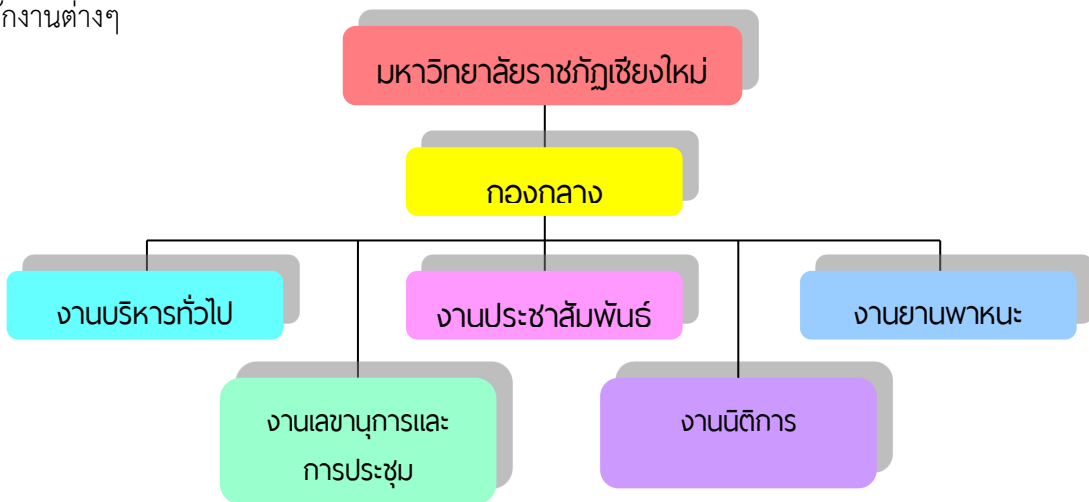
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรให้หน่วยงานที่รับบริการติดต่อข้อมูลอยู่ในสถานที่เดียวกัน เพื่อสะดวกต่อการประสานงาน และจัดสถานที่จอดรถในบริเวณใกล้เคียงกับอาคารที่ให้บริการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

กองกลาง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านงานบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการและงานประชุม งานยานพาหนะบริการรับส่งอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด งานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และงานนิติการ ในภาพของมหาวิทยาลัย งานบริการด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ อนามัยสิ่งแวดล้อมความสะดวกสบายของตึกการเรียนการสอนและในส่วนของสำนักงานต่างๆ



วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ



ปรัชญา (Philosophy)

“สนับสนุนงานมหาวิทยาลัย มุ่งมั่นให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างมี”



พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานทั่วไปของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. ประสานการดำเนินงานและตอบสนองในทุกภารกิจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. นำนวัตกรรมหรือระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ



วัตถุประสงค์ (Main Objectives)

1. สนับสนุนนโยบายและพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาหน่วยงานภายในกองกลางให้เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ
3. สนับสนุนและส่งเสริมการทำงานและบริหารงานแบบมีส่วนร่วมและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอก

ของกองกลาง

5. มุ่งเน้นการประสานงานระหว่างหน่วยงานแบบกัลยาณมิตรต่อกัน
6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อ และฝึกอบรม
7. ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
8. ส่งเสริมการทำนุบำรุงประเพณีศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

หลักการและเหตุผล

ผู้รับบริการเป็นผู้มาใช้บริการโดยตรงจากสำนักงานและบุคลากรของหน่วยงานในองค์กรต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดกองกลาง และคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยกองกลางได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรกองกลาง สำนักงานอธิการบดีด้านความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่อสถานที่
2. เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานเลขานุการ และงานประชุม งานยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์ และงานนิติการ
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
 - 2.1 กลุ่มผู้บริหาร
 - 2.2 กลุ่มอาจารย์
 - 2.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่
 - 2.4 กลุ่มนักศึกษา
 - 2.5 กลุ่มประชาชนทั่วไป

นิยามศัพท์

กองกลาง หมายถึง หน่วยงานภายในกำกับ ดูแล สั่งการ สนับสนุนให้หน่วยงานภายในของตนเอง ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีทั้งหมด 5 งาน งานบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการและงานประชุม งานยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์ และงานนิติการ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนในบริการ กิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากร หมายถึง พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ได้มาขอรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

การประเมินผล หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการที่สำนักงานอธิการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไปในด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
3. กองกลาง สำนักงานอธิการบดีสามารถนำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้ไปประกอบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม และการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

บทที่ 2 วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการ

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่” ฉบับนี้ เป็นการสำรวจ (survey) และมีลักษณะเป็นการประเมินผล (evaluation) มีการดำเนินการดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่ได้มาขอรับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ จำนวน 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ จำนวน 7 ข้อคำถาม ประกอบด้วยด้าน 2 ดังนี้

1. ด้านบริการ จำนวน 7 ข้อคำถาม

2. ด้านสถานที่ จำนวน 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากให้บริการผู้มารับบริการจากกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (mean) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากกลุ่มเป้าหมายในด้านต่างๆ ประกอบด้วยดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อคำถาม

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 2 ข้อคำถาม

โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตาม

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2558 เกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงานในกองกลาง กองคลัง โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสถานที่

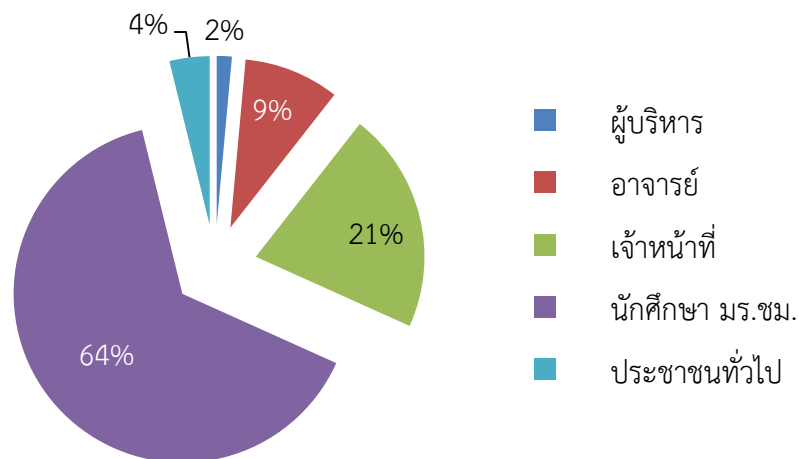
ส่วนที่ 3 : ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ซึ่งสำนักงานอธิการบดีได้แบ่งระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 0.00-1.50	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	ความพึงพอใจน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	ความพึงพอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด

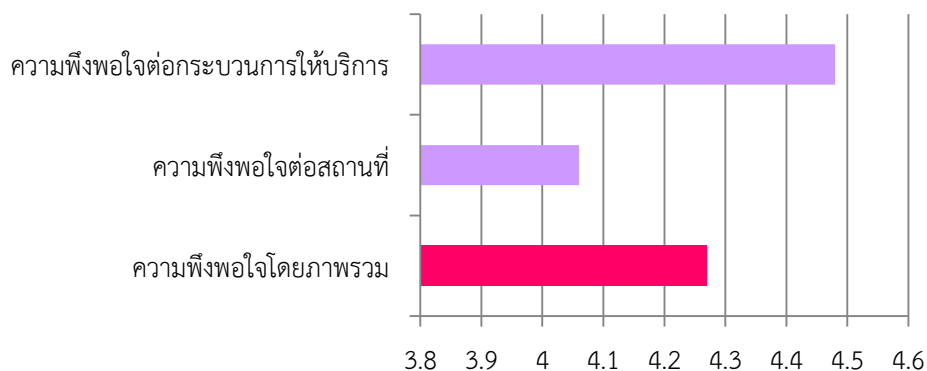
ส่วนที่ 1: ประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	1.44
อาจารย์	19	9.13
เจ้าหน้าที่	44	21.15
นักศึกษา มร.ชม.	134	64.42
ประชาชนทั่วไป	8	3.85
รวม	208	100



ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจต่อการบริการ

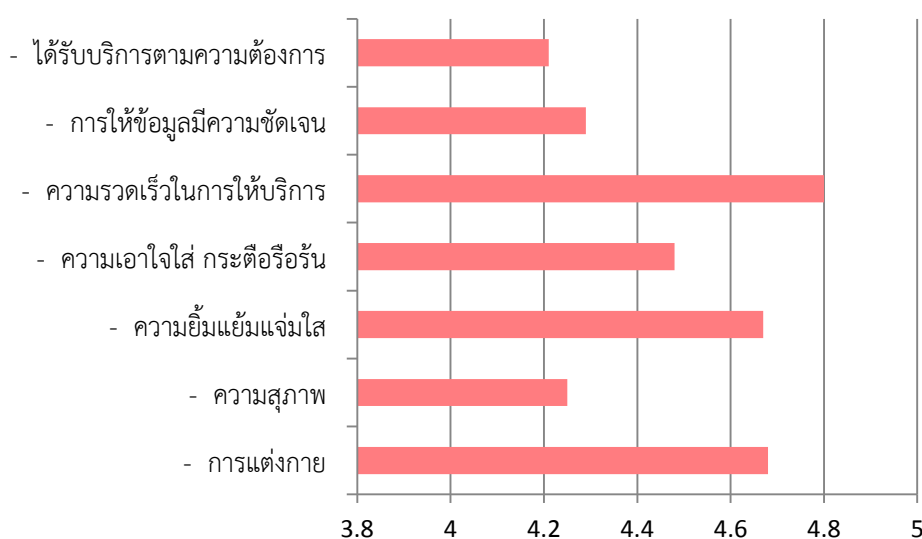
ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.48	มาก
ความพึงพอใจต่อสถานที่	4.06	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.27	มาก



แผนภูมิที่ 1 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกองกลาง สำนักงานอธิการบดีในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ		
- ได้รับบริการตามความต้องการ	4.21	มาก
- การให้ข้อมูลมีความชัดเจน	4.29	มาก
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	มากที่สุด
- ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน	4.48	มาก
- ความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.67	มากที่สุด
- ความสุภาพ	4.25	มาก
- การแต่งกาย	4.68	มากที่สุด



แผนภูมิที่ 2 : ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

ลำดับ 2 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

ลำดับ 3 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกับความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

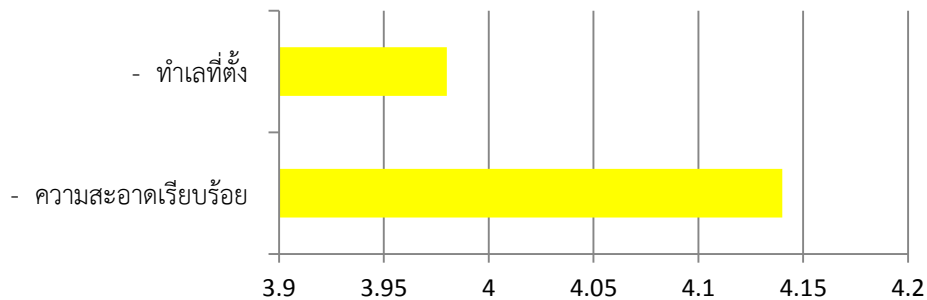
ลำดับ 4 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

ลำดับ 5 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ลำดับ 6 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ลำดับ 7 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการตามความต้องการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสถานที่		
- ทำเลที่ตั้ง	3.98	มาก
- ความสะอาดเรียบร้อย	4.14	มาก



แผนภูมิที่ 3 : ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ลำดับ 2 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

1. ควรให้หน่วยงานบริการอยู่รวมกันเป็นจุดเดียวเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
2. สถานที่จอดรถอยู่ไกลจากสำนักงานที่ติดต่อ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2558 เกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงาน 5 งานในกองกลาง โดยการเก็บข้อมูลผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งหมด 208 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2558 โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 : ช่องทางการรับทราบข่าวสารของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาที่มาติดต่อส่งเอกสารผ่อนผันและขอชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ระดับในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งจำแนกตามประเด็นการสำรวจ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาตามลำดับความพึงพอใจคือความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่, การได้รับบริการตามความต้องการ, การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน, ความสุภาพของเจ้าหน้าที่, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาเป็นที่ทำเลที่ตั้งในการให้บริการ ระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการรับทราบข่าวสารของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีจากช่องทางใดในส่วนที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการรับทราบข่าวสารของหน่วยงาน จากโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย เป็นอันดับที่ 1 ระดับปานกลาง รองลงมาคือรับข่าวสารจากจดหมายข่าวฟิงค์ราชภัฏ และเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการสำรวจ เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทำให้ทราบความพึงพอใจและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานอธิการบดี โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ที่นั่งรับรองผู้มารับบริการไม่เพียงพอ คับแคบ
2. ควรเพิ่มข่าวสารให้ทันสมัย แบบฟอร์มการขอรับบริการ ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน
3. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ และห้องน้ำให้เพียงพอ
4. ควรมีแบบฟอร์มเอกสารการขอผ่อนผัน



กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
202 ถ.ช่างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300
โทรศัพท์ : 0 5388 5555 โทรสาร : 0 5388 5319