

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีการศึกษา ๒๕๖๓

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ผลงานของสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลให้เกณฑ์ ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์และตัวอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
๑. บุคลากรสายสนับสนุน	๒๗๔	๘๖.๗๑
๒. บุคคลภายนอก	๑๘	๕.๗๐
๓. นักศึกษา	๑๘	๕.๗๐
๔. อาจารย์	๖	๑.๘๐
รวม	๓๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๑๖ คน แบ่งเป็น บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๑ บุคคลภายนอก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๐ และสถานภาพนักศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
๑. คณะครุศาสตร์	๑๔	๔.๔๓
๒. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๑๔	๔.๔๓
๓. คณะวิทยาการจัดการ	๑๘	๕.๗๐
๔. คณะศิลปกรรมศาสตร์	๒๒	๖.๙๖
๕. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒๔	๗.๕๙
๖. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	๒๕	๗.๙๑
๗. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๒๗	๘.๕๔
๘. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	๓	๐.๙๕
๙. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๑๗	๕.๓๘
๑๐. สถาบันวิจัยและพัฒนา	๒๐	๖.๓๓
๑๑. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๗	๕.๓๘
๑๒. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๑๔	๔.๔๓
๑๓. สำนักงานอธิการบดี	๗๖	๒๔.๐๕
๑๔. บุคคลภายนอก	๑๓	๔.๑๑
๑๕. อื่น ๆ	๑๒	๓.๘๐
รวม	๓๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานต่าง ๆ จากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๑๖ คน แบ่งเป็นสำนักงานอธิการบดี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๕ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๔ คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๑ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีการศึกษา ๒๕๖๓

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘	.๗๖	มาก
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๑	.๖๙	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๕	.๘๐	มาก
ด้านระยะเวลาของการให้บริการ	๔.๒๙	.๗๕	มาก
รวม	๔.๓๑	.๗๒	มาก

จากตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ปรากฏดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสะดวก คล่องตัว	๔.๓๓	.๖๙	มาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	๔.๓๑	.๗๓	มาก
๓. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการและขั้นตอน	๔.๓๑	.๘๐	มาก
๔. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๗	.๗๕	มาก
๕. มีการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	๔.๒๐	.๘๑	มาก
รวม	๔.๒๕	.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสะดวก คล่องตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๓$) โดยข้อการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = ๔.๒๐$)

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ	๔.๔๐	.๗๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๙	.๖๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	๔.๔๘	.๖๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๙	.๗๕	มาก
๕. ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๔.๓๗	.๗๑	มาก
รวม	๔.๔๑	.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๘$) โดยข้อ ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำกว่า ข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = ๔.๓๗$)

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ	๔.๒๘	.๗๗	มาก
๒. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ	๔.๒๖	.๘๓	มาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๑๑	.๘๙	มาก
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๔	.๗๓	มาก
๕. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลเพื่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน โทรศัพท์	๔.๒๘	.๗๘	มาก
รวม	๔.๒๕	.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๔$) โดยข้อ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ อยู่ในระดับต่ำกว่า ข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = ๔.๑๑$)

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านระยะเวลาของการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๐	.๗๔	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๙	.๗๖	มาก
รวม	๔.๒๙	.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$)

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้าน ผลการให้บริการโดยรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลการให้บริการโดยรวม			
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม	๔.๓๗	.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

--ไม่มี--