

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

-----

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

**เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลให้เกณฑ์ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**สัญลักษณ์และตัวอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

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

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	24	26.37
2. บุคลากรสายสนับสนุน	36	39.56
3. นักศึกษา	19	20.88
4. ศิษย์เก่า	1	1.10
5. บุคคลทั่วไป	11	12.09
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานะผู้ตอบแบบสอบถามจากบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 91 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.37 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 และนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	.51	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	.39	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	.65	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.77	.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2565 ปรากฏดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.74	.53	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.73	.50	มากที่สุด
3. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.71	.50	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.68	.56	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.73	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.84	.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.78	.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.84	.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เช่น การตอบแบบสอบถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.84	.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	.33	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ )

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.58	มากที่สุด
2. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.52	0.75	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.58	0.68	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.64	0.62	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่าย สังกมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.67	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่าย สังกมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ )

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.81	0.47	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.76	0.50	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.74	0.51	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจของท่านโดยภาพรวมที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน	4.76	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

**จุดเด่น :**

- บุคลากรมีความสามัคคี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว และเป็นกัลยาณมิตร
- มีเอกลักษณ์ มีความคิดสร้างสรรค์

**จุดที่ควรปรับปรุง :**

- ควรดำเนินงานตามขั้นตอน ตามกำหนดการและสามารถชี้แจงได้ที่กำลังดำเนินงานถึงขั้นตอนใด

**ข้อเสนอแนะ :**

- หน่วยงานควรจัดทำตารางหรือกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน และกำกับ ติดตาม ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- อยากให้ทีมสื่อสารองค์กรทำให้ภาพราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นที่ดูแพง