

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน	ประเด็นความพึงพอใจ					รวม	ระดับความพึงพอใจ
	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม		
1. กองพัฒนานักศึกษา	4.15	4.20	4.04	4.10	4.18	4.13	ระดับมาก
2. กองนโยบายและแผน	4.33	4.50	4.23	4.32	4.43	4.36	ระดับมาก
3. กองกลาง	4.64	4.76	4.51	4.69	4.72	4.66	ระดับมากที่สุด
1) งานอำนวยการ	4.65	4.80	4.49	4.69	4.73	4.67	ระดับมากที่สุด
2) งานพัสดุ	4.73	4.85	4.74	4.77	4.79	4.78	ระดับมากที่สุด
3) งานการเจ้าหน้าที่	4.73	4.78	4.53	4.72	4.74	4.70	ระดับมากที่สุด
4) งานคลัง	4.04	4.29	4.16	4.00	4.24	4.15	ระดับมาก
5) งานประชาสัมพันธ์	4.67	4.78	4.42	4.78	4.78	4.69	ระดับมากที่สุด
6) งานบริการสถานที่และสิ่งแวดลอม	4.47	4.73	4.58	4.50	4.70	4.60	ระดับมากที่สุด
7) งานบริหารทรัพย์สิน	4.74	4.79	4.42	4.75	4.76	4.69	ระดับมากที่สุด
ภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	4.63	4.66	4.42	4.69	4.62	4.60	ระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

กองนโยบายและแผน : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำต่อผู้รับบริการเป็นยอดดี เป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเอง

กองพัฒนานักศึกษา : ควรเดินเอกสารให้เร็วกว่านี้

กongsong :

งานพัสดุ : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี เป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเอง

หน่วยสภามหาวิทยาลัย : เจ้าหน้าที่บริการมีจิตสาธารณะ ตอบโจทย์ทุกข้อสงสัยได้อย่างกระชับ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้ดีเยี่ยม

งานประชาสัมพันธ์ : บุคลากรมีจิตบริการ

งานบริหารทรัพย์สิน : ควรเพิ่มเก้าอี้บริเวณสระน้ำเด็กให้มากขึ้นจะดีมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	69	29.74
2. หญิง	163	70.26
รวม	232	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 232 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 29.74 เพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 70.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	11	4.74
2. 21 – 35 ปี	103	44.40
3. 36 – 50 ปี	104	44.83
4. 51 – 65 ปี	14	6.03
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	232	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 232 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	40	17.24
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	155	66.81
3. นักศึกษา	37	15.95
รวม	232	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 232 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 66.81 และ นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.63	.62	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	.57	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	.69	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.69	.62	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม	4.62	.59	มากที่สุด
รวม	4.60	.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.54	.64	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.60	.64	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงกับสภาพงาน	4.69	.61	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.63	.60	มากที่สุด
รวม	4.61	.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.75	.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.65	.58	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.66	.59	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.65	.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.55	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.58	.64	มากที่สุด
รวม	4.66	.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.36	.69	มาก
2. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.44	.71	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.36	.74	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	.64	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.38	.69	มาก
รวม	4.42	.69	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.69	.62	มากที่สุด
รวม	4.69	.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านระยะเวลาของการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.60	.61	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.61	.59	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.61	.59	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.66	.57	มากที่สุด
รวม	4.62	.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กองนโยบายและแผน : เจ้าหน้าที่บริการดี เข้าถึงง่าย มีช่องทางผ่านเฟส

กองพัฒนานักศึกษา : ควรเดินเอกสารให้เร็วกว่านี้

กองกลาง :

งานพัสดุ : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี เป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเอง

หน่วยสาขา : เจ้าหน้าที่บริการมีจิตสาธารณะ ตอบโจทย์ทุกข้อสงสัยได้อย่างกระชับ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้ดีเยี่ยม

งานประชาสัมพันธ์ : บุคลากรมีจิตบริการ

งานบริหารทรัพย์สิน : ควรเพิ่มเก้าอี้บริเวณสระน้ำเด็กให้มากขึ้นจะดีมาก เนื่องจากผู้ปกครอง บางส่วนต้องนั่งพื้นระหว่างรอบุตรหลาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมิน
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	4	40.00
2. หญิง	6	60.00
รวม	10	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 10 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 เพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3	30.00
2. 21 – 35 ปี	7	70.00
3. 36 – 50 ปี	-	-
4. 51 – 65 ปี	-	-
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	10	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 10 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 คน อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	-	-
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	1	10.00
3. นักศึกษา	9	90.00
รวม	60	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 10 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.15	.69	มาก
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	.63	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	.56	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.10	.57	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม	4.18	.73	มาก
รวม	4.13	.62	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.10	.74	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.10	.74	มาก
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.20	.63	มาก
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.20	.42	มาก
รวม	4.15	.63	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษา จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.50	.53	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.10	.57	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.80	.42	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.20	.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	.82	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.30	.67	มาก
รวม	4.20	.63	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมมีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) โดยข้อ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ใน
ระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	3.90	.57	มาก
2. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	3.90	.57	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.90	.57	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.20	.63	มาก
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.30	.48	มาก
รวม	4.04	.56	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.10	.57	มาก
รวม	4.10	.57	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการ ให้บริการโดยรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.10	.74	มาก
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.30	.67	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.00	.67	มาก
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.30	.82	มาก
รวม	4.18	.73	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงาน อธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการ เป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด อยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.00$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรเดินเอกสารให้เร็วกว่านี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมิน
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	6	10.00
2. หญิง	54	90.00
รวม	60	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 60 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2. 21 – 35 ปี	24	40.00
3. 36 – 50 ปี	33	55.00
4. 51 – 65 ปี	3	5.00
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	60	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 60 คน แบ่งเป็นอายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	-	-
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	60	100
3. นักศึกษา	-	-
รวม	60	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 60 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.69	มาก
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	.66	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	.68	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.32	.68	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม	4.43	.66	มาก
รวม	4.36	.67	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.37	.66	มาก
2) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.28	.72	มาก
3) ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงกับสภาพงาน	4.35	.68	มาก
4) การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.30	.70	มาก
รวม	4.33	.69	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของ
กองนโยบายและแผน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.62	.61	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.43	.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.53	.68	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.50	.62	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	.60	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.37	.71	มาก
รวม	4.50	.66	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน โดยรวมมี
ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ
เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) โดยข้อ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรง
ประเด็น อยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.08	.65	มาก
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.25	.68	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.20	.73	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.37	.64	มาก
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.27	.69	มาก
รวม	4.23	.68	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของกองนโยบายและแผน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.32	.68	มาก
รวม	4.32	.68	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงาน อธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของกองนโยบายและแผน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม			
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.38	.67	มาก
3. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.40	.69	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.45	.65	มาก
5. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.47	.62	มาก
รวม	4.43	.66	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงาน อธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

บริการดี เข้าถึงง่าย มีช่องทางผ่านเฟส ใจดี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	59	36.65
2. หญิง	102	63.35
รวม	161	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 161 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65 เพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 63.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	8	4.97
2. 21 – 35 ปี	72	44.72
3. 36 – 50 ปี	70	43.48
4. 51 – 65 ปี	11	6.83
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	161	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 161 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.97 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 44.72 อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	39	24.22
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	94	58.39
3. นักศึกษา	28	17.39
รวม	161	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 161 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 58.39 และนักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.64	.57	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.49	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	.69	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.69	.55	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.72	.52	มากที่สุด
รวม	4.66	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.63	.60	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.60	.58	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.69	.58	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.63	.54	มากที่สุด
รวม	4.64	.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดีด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.83	.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.76	.47	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.77	.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.73	.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.49	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.68	.59	มากที่สุด
รวม	4.76	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ
มีความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.49	.68	มาก
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.55	.70	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	.74	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.64	.62	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.43	.70	มาก
รวม	4.51	.69	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.69	.55	มากที่สุด
รวม	4.69	.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.72	.54	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.71	.52	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.71	.52	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.76	.50	มากที่สุด
รวม	4.72	.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กองกลาง :

งานพัสดุ : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี เป็นมิตร บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเอง

หน่วยสภาฯ : เจ้าหน้าที่บริการมีจิตสาธารณะ ตอบโจทย์ทุกข้อสงสัยได้อย่างกระชับ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้ดีเยี่ยม

งานประชาสัมพันธ์ : บุคลากรมีจิตบริการ

งานบริหารทรัพย์สิน : ควรเพิ่มเก้าอี้บริเวณสระน้ำเด็กให้มากขึ้นจะดีมาก เนื่องจากผู้ปกครองบางส่วนต้องนั่งพื้นระหว่างรอบุตรหลาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอำนวยการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอำนวยการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	12	34.29
2. หญิง	23	65.71
รวม	35	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 35 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 เพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2. 21 – 35 ปี	18	51.43
3. 36 – 50 ปี	14	40.00
4. 51 – 65 ปี	3	8.57
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	35	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 35 คน แบ่งเป็นอายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 คน อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	4	11.43
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	30	85.71
3. นักศึกษา	1	2.86
รวม	35	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 35 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานอำนวยการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยการ โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.52	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	.71	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.69	.47	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม	4.73	.51	มากที่สุด
รวม	4.67	.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยการ สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานอำนวยการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.63	.55	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.60	.55	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.69	.47	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.63	.55	มากที่สุด
รวม	4.64	.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยการ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงาน
 อำนาจการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.83	.38	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.80	.41	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.86	.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.77	.43	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.41	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.77	.43	มากที่สุด
รวม	4.80	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนาจการ โดยรวมมีระดับ
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น
 เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.46	.74	มาก
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.40	.85	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.46	.78	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.63	.55	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.49	.66	มาก
รวม	4.49	.71	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยความสะดวก สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.69	.47	มากที่สุด
รวม	4.69	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยความสะดวก สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานอำนวยการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.74	.51	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.71	.52	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.71	.52	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.74	.51	มากที่สุด
รวม	4.73	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานอำนวยการ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานสภา บริการที่มีจิตสาธารณะ ตอบโจทย์ทุกข้อสงสัยได้อย่างกระชับ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้ดีเยี่ยม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	17	56.67
2. หญิง	13	43.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 30 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 เพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	2	6.67
2. 21 – 35 ปี	11	36.67
3. 36 – 50 ปี	14	46.67
4. 51 – 65 ปี	3	10.00
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	30	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 30 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 คน อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	15	50.00
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	13	43.33
3. นักศึกษา	2	6.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 30 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 และนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.47	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.46	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.77	.43	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.79	.41	มากที่สุด
รวม	4.68	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.77	.43	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.70	.47	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงกับสภาพงาน	4.67	.61	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.77	.43	มากที่สุด
รวม	4.64	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.97	.18	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.80	.41	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.90	.31	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.83	.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.50	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.85	.37	มากที่สุด
รวม	4.85	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานพัสดุ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.67	.48	มากที่สุด
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.80	.41	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.77	.43	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.83	.38	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.63	.61	มากที่สุด
รวม	4.74	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานพัสดุ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.77	.43	มากที่สุด
รวม	4.77	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.80	.41	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.77	.43	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.80	.41	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.78	.42	มากที่สุด
รวม	4.79	.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. บริการด้วยความเต็มใจ มีความเป็นกันเอง
2. ให้คำปรึกษา แนะนำต่อผู้มารับบริการอย่างดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มกับผู้มาติดต่อทุกคน
3. มีใจบริการดี ยิ้มแย้ม เป็นมิตร บริการด้วยความเต็มใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการเจ้าหน้าที่
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการเจ้าหน้าที่
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมิน
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	7	38.89
2. หญิง	11	61.11
รวม	18	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 18 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 เพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2. 21 – 35 ปี	4	22.22
3. 36 – 50 ปี	13	72.22
4. 51 – 65 ปี	1	5.56
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	18	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 18 คน แบ่งเป็นอายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 คน อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	1	5.56
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	17	94.44
3. นักศึกษา	-	-
รวม	18	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 18 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 94.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.48	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.43	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	.68	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.72	.46	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม	4.74	.42	มากที่สุด
รวม	4.70	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.72	.57	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.67	.46	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.78	.43	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.78	.43	มากที่สุด
รวม	4.74	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ของงานการเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.89	.32	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.72	.46	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.89	.32	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.67	.59	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	.43	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.72	.46	มากที่สุด
รวม	4.78	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสม
กับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.44	.70	มาก
2. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.61	.61	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.44	.70	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.61	.70	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.56	.70	มากที่สุด
รวม	4.53	.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.72	.46	มากที่สุด
รวม	4.72	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน อธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.78	.43	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.72	.46	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.72	.46	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.75	.32	มากที่สุด
รวม	4.74	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

--ไม่มี--

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานคลัง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานคลัง สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมิน
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	6	54.55
2. หญิง	5	45.45
รวม	11	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 11 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 เพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	1	9.09
2. 21 – 35 ปี	7	63.64
3. 36 – 50 ปี	2	18.18
4. 51 – 65 ปี	1	9.09
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	11	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 11 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 คน อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	3	27.27
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	2	18.18
3. นักศึกษา	6	54.55
รวม	11	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 11 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และนักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานคลัง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.04	1.05	มาก
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	.92	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	1.09	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.00	1.10	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม	4.24	1.05	มาก
รวม	4.15	1.03	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.00	1.26	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	3.91	.94	มาก
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.18	.98	มาก
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.09	.94	มาก
รวม	4.05	1.03	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.45	.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.36	.92	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	.89	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	4.27	.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	1.03	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.24	.86	มาก
รวม	4.29	.92	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) โดยข้อ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานคลัง จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.18	1.25	มาก
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.09	1.22	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.00	1.26	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	.93	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.00	.77	
รวม	4.16	1.09	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับสูงกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.55$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานคลัง จำแนกเป็นรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.00	1.10	มาก
รวม	4.00	1.10	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.18	1.17	มาก
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.24	1.01	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.24	1.01	มาก
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.23	1.09	มาก
รวม	4.24	1.05	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานคลัง สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

--ไม่มี--

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมิน
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	1	11.11
2. หญิง	8	88.89
รวม	9	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 9 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 เพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2. 21 – 35 ปี	5	55.56
3. 36 – 50 ปี	4	44.44
4. 51 – 65 ปี	-	-
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	9	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 9 คน แบ่งเป็นอายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 คน อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	-	-
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	7	77.78
3. นักศึกษา	2	22.22
รวม	9	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 9 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.67	.48	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.47	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	.62	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.78	.44	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม	4.78	.43	มากที่สุด
รวม	4.68	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.78	.44	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.58	.53	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงกับสภาพงาน	4.44	.53	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.78	.44	มากที่สุด
รวม	4.64	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงกับสภาพงาน มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงาน
ประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.78	.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.78	.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.67	.71	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.78	.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	.33	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.78	.47	มากที่สุด
รวม	4.78	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.89$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.56		มากที่สุด
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.78		มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.89		มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.11		มาก
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.78		มากที่สุด
รวม	4.42		มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.78	.44	มากที่สุด
รวม	4.78	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.67	.50	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.78	.44	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.89	.33	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.78	.44	มากที่สุด
รวม	4.78	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- บุคลากรมีจิตบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	5	25
2. หญิง	15	75
รวม	20	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 20 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	2	10
2. 21 – 35 ปี	9	45
3. 36 – 50 ปี	8	40
4. 51 – 65 ปี	1	5
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	20	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 20 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	2	10
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	16	80
3. นักศึกษา	2	10
รวม	20	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 20 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.47	.55	มาก
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.47	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.56	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.50	.51	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยรวม	4.70	.47	มากที่สุด
รวม	4.60	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดลอม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดลอม จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.50	.51	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.40	.60	มาก
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.50	.61	มาก
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.45	.51	มาก
รวม	4.46	.56	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดลอมด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.70	.47	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.75	.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือรับ เต็มใจให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.75	.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.44	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.70	.57	มากที่สุด
รวม	4.73	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.65	.43	มากที่สุด
2. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.70	.47	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.70	.47	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.70	.47	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.15	.81	มาก
รวม	4.58	.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.50	.51	มาก
รวม	4.50	.51	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.70	.47	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.65	.49	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.70	.47	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.75	.44	มากที่สุด
รวม	4.70	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

--ไม่มี--

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริหารทรัพย์สิน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริหารทรัพย์สิน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบประเมิน
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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 จำแนกตามสถานภาพทางเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	12	30.00
2. หญิง	28	70.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบประเมินทั้งหมด 40 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 เพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3	7.50
2. 21 – 35 ปี	19	47.50
3. 36 – 50 ปี	16	40.00
4. 51 – 65 ปี	2	5.00
5. สูงกว่า 65 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	40	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายใน และภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 47.50 คน อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 51 – 65 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. บุคลากรภายนอก	15	37.50
2. บุคคลภายในมหาวิทยาลัย	9	22.50
3. นักศึกษา	16	40.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รวมทั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 นักศึกษา จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของงานบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน โดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.45	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	.43	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	.65	มาก
4. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม	4.76	.43	มากที่สุด
รวม	4.69	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประจำปีงบประมาณ 2564 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.70	.46	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.75	.44	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมตรงกับสภาพงาน	4.68	.53	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.80	.41	มากที่สุด
รวม	4.73	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพยากรสิน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.85	.36	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.83	.38	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.78	.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.75	.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.38	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.70	.52	มากที่สุด
รวม	4.79	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพยากรสิน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) โดยข้อ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	4.40	.63	มาก
2. ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการ มีความเหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.45	.64	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.28	.72	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.60	.59	มากที่สุด
5. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail โทรศัพท์ ฯลฯ	4.38	.67	มาก
รวม	4.42	.65	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านระยะเวลาของการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ	4.75	.44	มากที่สุด
รวม	4.75	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน จำแนกเป็นรายชื่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการหรือผลการให้บริการโดยภาพรวม			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.78	.42	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.78	.42	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.73	.45	มากที่สุด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.78	.42	มากที่สุด
รวม	4.76	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ควรเพิ่มเก้าอี้บริเวณสระน้ำเด็กให้มากขึ้นจะดีมาก เนื่องจากผู้ปกครองบางส่วนต้องนั่งพื้นระหว่างรอบุตรหลาน