

ฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ไตรมาสที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ

ตัวชี้วัดที่ 40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อมหาวิทยาลัย

หน่วยงานเจ้าภาพหลัก : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน : ร้อยละ 83.67

ผลการดำเนินงานของหน่วยงานร่วม :

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
คณะวิทยาการจัดการ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 83.67 (82/98*100)

คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินการ :

คณะวิทยาการจัดการ ได้ดำเนินการจัดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ จะพิจารณา 3 ประเด็นสำคัญ คือ

1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ปัจจัยสนับสนุน :

การให้บริการโดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างครบถ้วน เสมอภาค และเป็นธรรม วัตถุประสงค์จากผู้ให้บริการมีความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของตนเอง และของผู้รับบริการ ตลอดจนความเชื่อมโยงในภาพรวมทั้งระบบของมหาวิทยาลัย กระบวนการภายในของหน่วยงานสามารถให้บริการโดยมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะรวมทั้งมีการปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจตอบสนองจุดมุ่งหมายที่เป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ด้าน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ให้ความสำคัญในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ผลที่ออกมาอาจมีความคลาดเคลื่อนได้

หลักฐานอ้างอิง :

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รายงาน : ว่าที่ร้อยตรีหญิงพิชามณูชู่ ศรีสุวรรณ

ตำแหน่ง : นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เบอร์โทรศัพท์ : 1392

แบบฟอร์มการติดตามรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 40

หน่วยงาน (ระบุ) คณะวิทยากรจัดการฯ ขอเรียนว่า ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในไตรมาสที่ 4 (เดือนกรกฎาคม – กันยายน 2561) เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 98 คน
2. แบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป จำนวน 82 ชุด

รายงานผล
ตัวบ่งชี้ที่ 40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ไตรมาสที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ กำหนดช่วง ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการประเมิน

แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	41.84
หญิง	57	58.16
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 และเป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรภายใน	39	39.80
นักศึกษา	45	45.92
ประชาชนทั่วไป	14	14.29
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเป็นนักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92 บุคลากรภายใน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 และประชาชนทั่วไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
 ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.69	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.16	0.68	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.30	0.69	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.21	0.66	มาก
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้อง ตามระเบียบ	4.27	0.71	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.74	มาก
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.20	0.72	มาก
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทาง ที่สุภาพ	4.34	0.70	มาก
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.28	0.73	มาก
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ได้เหมาะสม	4.22	0.79	มาก
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.28	0.78	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.76	มาก
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ เดินทางมารับบริการ	4.18	0.76	มาก
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.31	0.75	มาก
12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.35	0.76	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.76	มาก
13. ได้รับบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.20	0.72	มาก
14. ได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ บริการ	4.28	0.76	มาก
15. ผลการให้บริการในภาพรวม	4.35	0.81	มาก
รวม	4.26	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.26 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 4.28 ด้านคุณภาพการให้บริการ เฉลี่ย 4.28 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ย 4.26 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 ตารางที่ 4 แสดงความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	4.28	0.73	มาก
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.21	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	4.32	0.78	มาก
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.30	0.76	มาก
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	4.24	0.82	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.20	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.29	0.85	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.24	0.84	มาก
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	4.27	0.81	มาก
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น ระบบ MIS, ระบบ E-document, website เป็นต้น	4.31	0.85	มาก
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	4.24	0.76	มาก
รวม	4.26	0.78	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในในระดับมาก เฉลี่ย 4.26 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็น พบว่า การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ เฉลี่ย 4.28 รองลงมาการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เฉลี่ย 4.27 และการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

1. มีจุดบริการให้มากและเพียงพอ
2. บริการและตอบข้อสงสัยได้ตรงกับที่ต้องการ
3. ควรมีจุดบริการมากกว่านี้
4. ควรมีป้ายแนะนำตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น จะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง
5. การตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ไม่ตรงที่ต้องการ
6. ควรบริการให้รวดเร็วทันเวลา แนะนำให้มากกว่านี้
7. การให้บริการให้ทั่วถึงกับความต้องการ ตอบปัญหาได้ตรงกับที่ต้องการ ยิ้มแย้มดี
8. บุคลากรมุ่งมั่นมากกว่านี้ในการทำงาน
9. บริการให้มากกว่านี้ ตอบข้อสงสัยของคนที่มาติดต่อได้ตรงตามที่ยากรู้
10. น่าจะมีเก้าอี้รับบริการมากกว่านี้
11. เจ้าหน้าที่ควรรับฟังความต้องการของผู้รับบริการมากกว่านี้
12. ควรบริการให้รวดเร็วและมีวิธีการขั้นตอนการดำเนินการดีไว้แนะนำตามจุดต่าง ๆ
13. ควรมีจุดที่บริการที่รอพักเวลามาติดต่อเฉพาะงาน
14. ควรให้คำแนะนำหรือมีเจ้าหน้าที่หลาย ๆ จุดในการให้บริการ
15. ควรมีการให้การบริการที่เป็นกันเองมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ตอบปัญหาได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการที่มาติดต่อ
16. ควรบริการให้รวดเร็วและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อบริการให้มากขึ้น