

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ. 2561**

คำอธิบาย : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักบริการวิชาการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักบริการวิชาการ ในประเด็นต่างๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผลสรุปจากการประเมินเป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ และร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=320)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
สถานะผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	7	2.19
	บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	76	23.75
	บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	85	26.56
	บุคคลภายนอก	123	38.44
	นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	29	9.06
รวม		320	100.00
ช่องทาง การรับบริการ	ติดต่อด้วยตนเอง	137	42.81
	ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	55	17.19
	บันทึกข้อความ/จดหมาย	50	15.63
	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	79	24.38
รวม		320	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอก, บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ร้อยละ 38.44, 26.56 และ 23.75 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่องทางกรติดต่อกับ ติดต่อด้วยตนเอง, ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax) ร้อยละ 42.81, 24.38 และ 17.19 ตามลำดับ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดโครงการ นำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ (%) แปลค่าระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความหมาย
1.00-1.50	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.51-2.50	ความพึงพอใจระดับน้อย
2.51-3.50	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
3.51-4.50	ความพึงพอใจระดับมาก
4.51-5.00	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลค่าระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.03	0.335	มาก
1.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.57	0.496	มากที่สุด
1.3 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.74	0.438	มากที่สุด
1.4 สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.73	0.443	มากที่สุด
1.5 การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.75	0.436	มากที่สุด
1.6 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงาน	4.91	0.288	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อต่างๆ พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้

1. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 4.75$)
2. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.74$)
3. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แพลค่าระดับความพึงพอใจด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.432	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.56	0.497	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.05	0.617	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากผู้รับบริการพบว่า ในภาพรวมผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อจำแนกตามรายข้อต่างๆ พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.75$)
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$)
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แพลค่าระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.01	0.376	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.07	0.648	มาก
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.498	มาก
3.4 มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้บริการ	4.44	0.497	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.55	0.498	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากผู้รับบริการพบว่า ในภาพรวมผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อต่างๆ พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

1. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.45$)
 2. มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.44$)
 3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.07$)
- และมีความพึงพอใจในภาพรวม ($\bar{X} = 4.55$)