

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2565 จำนวนทั้งสิ้น 56 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

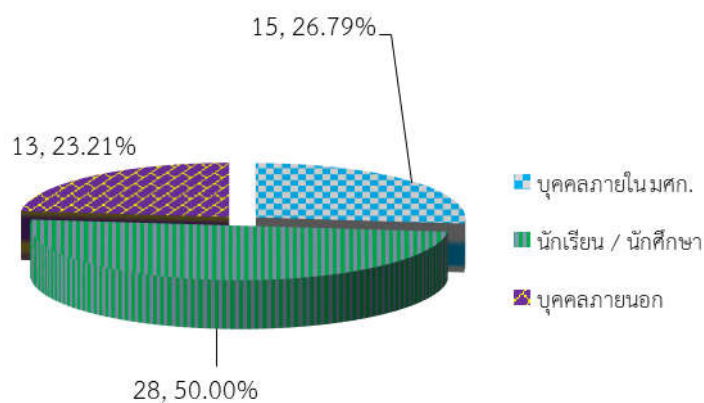
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | เปอร์เซ็นต์ |
|---------------------|-------|-------------|
| บุคคลภายใน มศก. | 15 | 26.79 |
| นักเรียน / นักศึกษา | 28 | 50.00 |
| บุคคลภายนอก | 13 | 23.21 |
| รวม | 56 | 100.0 |

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

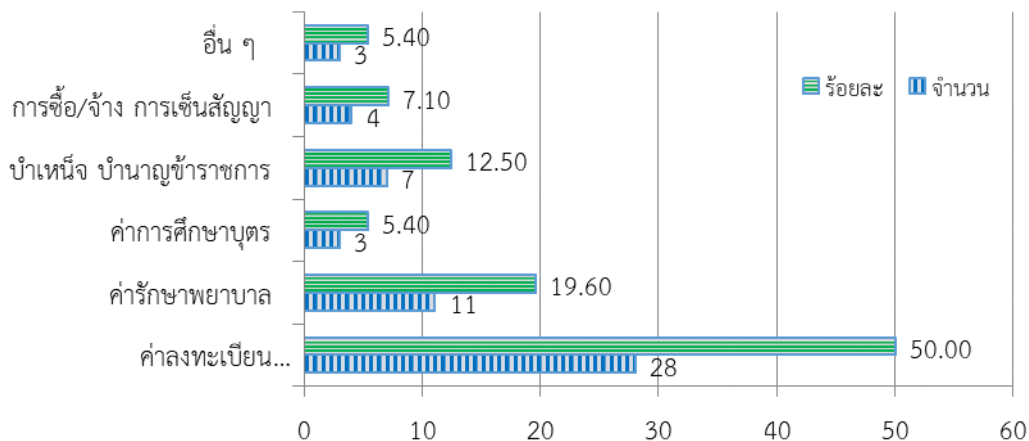


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.79 และบุคคลภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๖ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

| หน่วยงานที่สังกัด | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา | 28 | 50.00 |
| คำรักษาพยาบาล | 11 | 19.60 |
| ค่าการศึกษาบุตร | 3 | 5.40 |
| บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ | 7 | 12.50 |
| การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา | 4 | 7.10 |
| อื่น ๆ | 3 | 5.40 |
| รวม | 56 | 100.00 |

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ๖ ๕๖ คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับ ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ คำรักษาพยาบาล จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐ บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ค่าการศึกษาบุตรจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐ และอื่น ๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๖ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

| ช่องทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| กระดาษ | 50 | 89.28 |
| QR Code | 6 | 10.72 |
| รวม | 56 | 100.0 |

จากตาราง 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 56 คน ส่วนใหญ่ตอบแบบประเมินผ่านช่องทางกระดาษ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 89.28 และผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.72

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง พิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ที่ได้รับเมื่อมีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกของ กองคลัง ดังนี้

ตารางที่ 4 จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในด้านต่าง ๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---------|---------|------------|
| คะแนน 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง | มาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง | น้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|-------------|------------------------------------|
| 4.51 - 5.00 | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2.51 - 3.50 | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00 - 1.50 | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | สรุป |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|------|-----------|
| | จำนวนผู้ตอบ | ค่าเฉลี่ย | S.D. | |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1.1 ได้รับบริการทันทีโดยไม่ชักช้า | 56 | 4.79 | 0.41 | มากที่สุด |
| 1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ | 56 | 4.61 | 0.71 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ | 56 | 4.68 | 0.61 | มากที่สุด |
| 1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | 56 | 4.75 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 56 | 4.71 | 0.48 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง | 56 | 4.82 | 0.39 | มากที่สุด |
| 2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความ ความต้องการของผู้รับบริการ | 56 | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| 2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ | 56 | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |
| รวม | 56 | 4.86 | 0.28 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน | 56 | 4.25 | 0.81 | มาก |
| 3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 56 | 4.29 | 0.82 | มาก |
| รวม | 56 | 4.27 | 0.79 | มาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | |
| 4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ | 56 | 4.73 | 0.49 | มากที่สุด |
| 4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ | 56 | 4.80 | 0.44 | มากที่สุด |
| รวม | 56 | 4.77 | 0.45 | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจโดยรวม | 56 | 4.65 | 0.39 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 56 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาคัยดี/ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคาร อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ และคุณภาพความ ถูกต้องของงาน

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 56 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 28 คน เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 15 คน และเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 13 คน โดยมีเรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 28 คน ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 11 คน บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 7 คน การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา จำนวน 4 คน ค่าการศึกษาบุตร จำนวน 3 คน และ อื่น ๆ จำนวน 3 คน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.65 ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ/เป็นมิตร/อภัยาคัยดี/เป็นกันเอง, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคารอย่างชัดเจน มีสิ่ง อำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตาม ความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 56 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้ง 56 คน

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ อภัยาคัยดี บริการด้วยความเต็มใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตรงตามวัตถุประสงค์
4. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพ

5. การให้บริการมีความสะดวก ขั้นตอนกระชับ

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น
