

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565 ตั้งแต่เดือน มกราคม – มีนาคม 2566 จำนวนทั้งสิ้น 49 ชุด ซึ่งทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

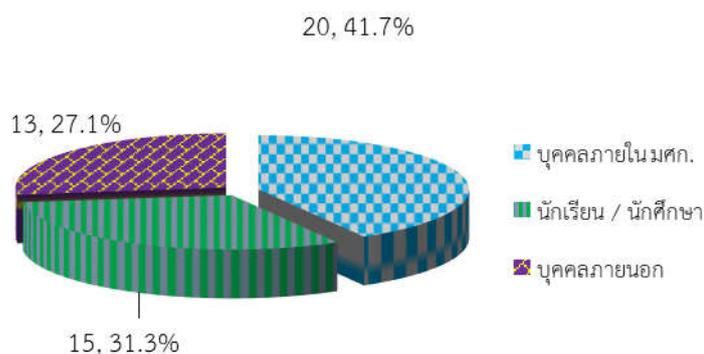
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

พิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ข้อ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน และเรื่องที่ติดต่อรับบริการ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บุคคลภายใน มศก.	20	41.7
นักเรียน / นักศึกษา	15	31.3
บุคคลภายนอก	13	27.1
รวม	48	100.0

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามสถานภาพ

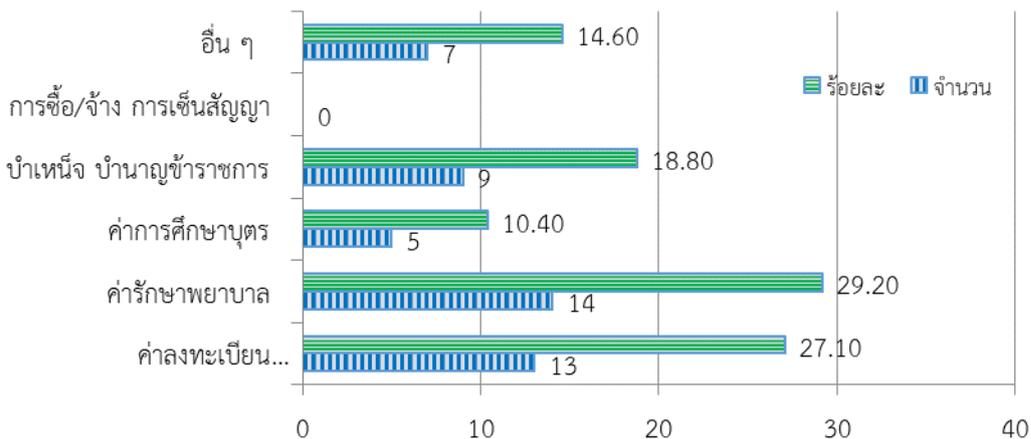


จากตาราง 1 และแผนภูมิ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และบุคคลภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศาลงทะเลเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา	13	27.1
คำรักษาพยาบาล	14	29.2
ค่าการศึกษาบุตร	5	10.4
บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	9	18.8
การซื้อ/จ้าง การเซ็นสัญญา	0	0
อื่น ๆ	7	14.6
รวม	48	100.00

แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบจำนวนของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อรับบริการ



จากตาราง 2 และแผนภูมิ 2 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ๔๘ คน เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๙.๒ ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘ อื่น ๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ และค่าการศึกษาบุตรจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ จำแนกตามช่องทางการตอบแบบประเมิน

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
กระดาษ	45	93.75
QR Code	3	6.25
รวม	48	100.0

จากตาราง 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินฯ 48 คน ส่วนใหญ่ตอบแบบประเมินผ่านช่องทางกระดาษ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และผ่านช่องทาง QR Code จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

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 ได้รับความบริการทันทีโดยไม่ชักช้า	48	4.73	0.49	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ	48	4.60	0.54	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	48	4.75	0.48	มากที่สุด
1.4 ท่านได้รับการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	48	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	48	4.72	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยคยดี/เป็นกันเอง	48	4.90	0.31	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตรงกับความ ความต้องการของผู้รับบริการ	48	4.96	0.20	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ	48	4.90	0.31	มากที่สุด
รวม	48	4.92	0.21	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	48	4.75	0.44	มากที่สุด
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	48	4.65	0.53	มากที่สุด
รวม	48	4.70	0.45	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 ได้รับความบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	48	4.88	0.33	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ เช่น ความถูกต้องของงาน ระยะเวลาในการให้บริการ	48	4.90	0.31	มากที่สุด
รวม	48	4.89	0.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	48	4.80	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 48 คน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.28 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/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 48 คน แบ่งเป็น สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 20 คน เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน และเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 13 คน โดยมี เรื่องที่ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล จำนวน 14 คน ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา จำนวน 13 คน บำเหน็จ บำนาญข้าราชการ จำนวน 9 คน อื่น ๆ จำนวน 7 คน และค่าการศึกษาบุตร จำนวน 5 คน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยต่อการให้บริการของกองคลัง เท่ากับ 4.80 ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.28 ทั้งนี้มีความพึงพอใจ มากที่สุด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการที่มีขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเป็นมิตร/อภัยาคัยดี/เป็นกันเอง, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีความสะดวกในการติดต่อ เช่น มีป้ายบอกสถานที่ภายในอาคารอย่างชัดเจน มีสิ่ง อำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตาม ความต้องการ และคุณภาพความถูกต้องของงาน

การรับบริการในครั้งถัดไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความต้องการรับบริการในครั้งถัดไปทั้ง 47 คน

สิ่งที่ประทับใจ

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

สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น
