

ผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศชาย	25	24.75
2. เพศหญิง	76	75.25
รวม	101	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 75.25 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 24.75

ตาราง 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายสนับสนุน	88	87.13
2. นักเรียน/นิสิต	1	0.99
3. ประชาชนทั่วไป	-	-
4. บุคลากรสายวิชาการ	12	11.88
5. บุคลากรหน่วยงานภายนอก	-	-
รวม	101	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 87.13 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 11.88 และน้อยที่สุดเป็นนักเรียน/นิสิต คิดเป็นร้อยละ 0.99

ตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ตามช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	81	80.20
2. ทางโทรศัพท์	51	50.50
3. จดหมาย/หนังสือราชการ	28	27.72
4. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	50	49.50
5. E-mail, Facebook, Line	27	26.73

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 50.50 และน้อยที่สุดทาง E-mail, Facebook, Line คิดเป็นร้อยละ 26.73

ตาราง 4 กลุ่มงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานบริหารทั่วไป	64	63.37
2. กลุ่มงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	43	42.57
3. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสารสนเทศบุคลากร	64	63.37
4. กลุ่มงานนิติการ	31	30.69

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสารสนเทศบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 63.37 รองลงมาคือกลุ่มงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 42.57 และกลุ่มงานนิติการ คิดเป็นร้อยละ 30.69

#### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อ	การบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยง มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
	<b>1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.26</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
1.1	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.26	0.90	มาก
1.2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.27	0.94	มาก
1.3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.21	0.98	มาก
1.4	มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.33	0.80	มาก
	<b>1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.36</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
2.1	ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.42	0.72	มาก
2.2	ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.41	0.74	มาก
2.3	ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.33	0.86	มาก
2.4	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.30	0.87	มาก
	<b>1.3 ด้านสถานที่</b>	<b>3.94</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
3.1	สถานที่ มีความเหมาะสม	3.91	0.95	มาก
3.2	มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	3.97	0.93	มาก
	<b>1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.35</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
4.1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.36	0.82	มาก
4.2	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.35	0.75	มาก
	<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ความพึงพอใจสูงสุด 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ) และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 1.3 ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2.2 ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อ 3.1 สถานที่ มีความ เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )

กรณีไม่พึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นดังนี้

1. สถานที่ให้บริการมีพื้นที่คับแคบ หากต้องมีการรอคอยการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ
2. การอธิบายหรือการให้ข้อมูลบางครั้ง ไม่กระชับ
3. การให้บริการงานหนังสือรับรองลูกจ้างชั่วคราว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อยู่ให้บริการ

#### เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด