

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2562

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศหน่วยงาน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

**ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ** ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

**หมายเหตุ** การประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

## ผลการดำเนินงาน :

ในรอบปีการศึกษา 2562 สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากสำนักงานอธิการบดี แบ่งเป็น 2 รอบการประเมิน คือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน โดยมีรายละเอียด คะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 กอง รวม 2 รอบการประเมินดังนี้ กองกลาง มีคะแนนผลการประเมินเฉลี่ย 4.12 กองนโยบาย และแผน มีคะแนนผลการประเมิน 3.94 และกองพัฒนานักศึกษา มีคะแนนผลการประเมิน 4.00 ตามลำดับ รวมเฉลี่ยทั้ง 3 กอง มีคะแนนผลการประเมิน 4.02 คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

โดยเกณฑ์เฉลี่ยที่ใช้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 0.00 - 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการประเมินเฉลี่ยรวม 3 กอง ในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.14</b>	<b>3.99</b>	<b>3.97</b>	<b>4.03</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.44	4.01	4.02	4.17	พึงพอใจมาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	3.94	3.88	3.95	พึงพอใจมาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	4.12	3.97	3.98	4.02	พึงพอใจมาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3.99	3.97	3.93	3.96	พึงพอใจมาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.10	4.05	4.08	4.08	พึงพอใจมาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.19</b>	<b>4.02</b>	<b>4.01</b>	<b>4.07</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ	4.09	4.01	4.00	4.03	พึงพอใจมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.25	4.07	4.01	4.11	พึงพอใจมาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.20	4.05	4.02	4.09	พึงพอใจมาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.13	3.99	4.01	4.04	พึงพอใจมาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.30	3.99	4.04	4.11	พึงพอใจมาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.11</b>	<b>4.05</b>	<b>4.00</b>	<b>4.05</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.23	4.08	4.01	4.11	พึงพอใจมาก
3.2 จัดสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.10	4.05	4.04	4.06	พึงพอใจมาก
3.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.01	4.02	3.94	3.99	พึงพอใจมาก
3.4 มีป้ายชื่อหน่วยงาน/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.96	4.04	4.04	4.01	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.23	4.07	3.94	4.08	พึงพอใจมาก
<b>4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>4.13</b>	<b>4.00</b>	<b>3.97</b>	<b>4.03</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.27	4.00	3.99	4.08	พึงพอใจมาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.13	4.01	3.96	4.03	พึงพอใจมาก
4.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.05	4.02	3.96	4.01	พึงพอใจมาก
4.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.02	3.98	3.96	3.99	พึงพอใจมาก
4.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน	4.10	3.98	4.00	4.03	พึงพอใจมาก
<b>5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน</b>	<b>4.03</b>	<b>3.64</b>	<b>4.06</b>	<b>3.91</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
5.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	4.14	3.68	4.03	3.95	พึงพอใจมาก
5.2 เว็บไซต์หน่วยงานข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.05	3.63	4.05	3.91	พึงพอใจมาก
5.3 สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่าย	3.93	3.61	4.06	3.87	พึงพอใจมาก
5.4 รูปแบบการกรอกข้อมูลมีความทันสมัย	3.98	3.61	4.05	3.88	พึงพอใจมาก
5.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook อีเมลหน่วยงาน เป็นต้น	4.05	3.69	4.10	3.94	พึงพอใจมาก
<b>รวมคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น</b>	<b>4.12</b>	<b>3.94</b>	<b>4.00</b>	<b>4.02</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้ ขึ้นตอนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ 4.07 คะแนน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.05 คะแนน และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพในการให้บริการ 4.03 คะแนน ตามลำดับ