สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565

งานบริหารงานทั่วไป กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี

โทร 0-4423-3000 ต่อ 2211

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565

กองกลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งตามโครงสร้างของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทำหน้าที่ให้บริการและสนับสนุนงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายนอกและภายใน ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งได้จัดทำแบบประเมินเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยสอบถามการบริการในภาพรวม 5 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านผลของการให้บริการ และ 5. เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยในการประเมิน มีความหมายดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายใน ทั้งหมด 136 คน

จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายนอก ทั้งหมด 7 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการตอบแบบประเมิน สรุปได้ 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายใน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	28	20.6
หญิง	108	79.4
รวม	**136**	**100**

จากตารางที่ 1.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 และผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ เพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี.	1	0.7
20 – 30 ปี	30	22.1
31 – 40 ปี	65	47.8
41 – 60 ปี	40	29.4
รวม	**136**	**100**

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่า อายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ อายุ 41-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุ 20-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 07

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สถานะ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	10	7.4
บุคลากรสายสนับสนุน	118	86.8
นักศึกษา	5	3.7
อื่นๆ โปรดระบุ	3	2.2
รวม	**136**	**100**

จากตารางที่ 1.3 สรุปได้ว่า สถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาคือ

บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และอื่นๆ โปรดระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาสูงสุดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สังกัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.2
ปริญญาตรี	95	69.9
ปริญญาโท	28	20.6
ปริญญาเอก	10	7.4
รวม	**136**	**100**

จากตารางที่ 1.4 สรุปได้ว่า วุฒิการศึกษาสูงสุดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของสังกัดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สังกัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ไม่กรอกข้อมูล	50	36.8
2. คณะบริหารธุรกิจ	4	2.9
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	1	.7
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	8	5.9
5. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์	1	.7
6. สถาบันสหสรรพศาสตร์	2	1.5
7. สำนักงานอธิการบดี	9	6.6
8. สำนักวิทยบริการและเทคโนลยีสารสนเทศ	11	8.1
9. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	14	10.3
10. สถาบันวิจัยและพัฒนา	11	8.1
11. กองนโยบายและแผน	1	.7
12. กองบริหารงานบุคคล	7	5.1
13. กองพัฒนานักศึกษา	3	2.2
14. กองคลัง	1	.7
15. ศูนย์หนองระเวียง	2	1.5
16. สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย	3	2.2

17. หน่วยตรวจสอบภายใน	7	5.1
18. อื่นๆ โปรดระบุ	1	.7
รวม	**136**	**100**

จากตารางที่ 1.5 สรุปได้ว่า สังกัดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ มากที่สุดคือไม่กรอกข้อมูล จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ของผู้ประเมินทั้งหมด รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 หน่วนตรวจสอบภายใน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 2.9 กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ศูนย์หนองระเวียง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 สถาบันสหสรรพศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .7 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .7 กองนโยบายและแผน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .7 กองคลัง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .7 และอื่นๆโปรดระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ/ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการต่อภาคการศึกษา

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/ งานติดต่อสอบถามทั่วไป)	101	74.3
งานบริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/ โทรศัพท์)	59	43.4
งานขนย้ายวัสดุและจัดสถานที่	44	32.4
งานซ่อมแซมอาคาร/ครุภัณฑ์	60	44.1
งานบริการบ้านพักและสวัสดิการ	34	25.0
งานยานพาหนะ	61	44.9
งานรักษาความปลอดภัย	22	16.2
งานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม	13	9.6
งานประชาสัมพันธ์	38	27.9
งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	28	20.6
งานบริการอื่นๆ	12	8.8
รวม	**472**	**347.2**

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาคือ งานยานพาหนะ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 งานซ่อมแซมอาคาร/ครุภัณฑ์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 งานบริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 งานขนย้ายวัสดุและจัดสถานที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 งานบริการบ้านพักและสวัสดิการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 งานรักษาความปลอดภัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 งานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และงานบริการอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการในปีการศึกษา

ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ไม่กรอกข้อมูล	1	.7
2. ไม่เคยเลย	2	1.5
3. 1-2 ครั้ง	41	30.1
4. 3-4 ครั้ง	28	20.6
5. มากกว่า 5 ครั้ง	64	47.1
รวม	**136**	**100**

จากตารางที่ 2.2 สรุปได้ว่า ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 3-4 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ไม่เคยเลย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และไม่กรอกข้อมูล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .7

ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

ตารางที่ 3.1 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

“ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	50 (36.8)	73 (53.7)	10 (7.4)	2 (1.5)	1 (0.7)	0.71	4.24	84.80	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	57 (41.9)	66 (48.5)	9 (6.6)	3 (2.2)	1 (0.7)	0.74	4.28	85.60	มาก
รวมเฉลี่ย	**39.35**	**51.10**	**7.00**	**1.85**	**0.70**	**0.73**	**4.26**	**85.20**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง **"ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ"** พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" (= 4.26) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว (= 4.28) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก (= 4.24)

ตารางที่ 3.2. แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง "ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ"

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *(S.D.)*	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	64 (45.8)	64 (44.4)	6 (7.1)	1 (0.9)	1 (1.8)	0.67	4.38	87.60	มาก
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	59 (43.4)	63 (46.3)	13 (9.6)	0 (0.0)	1 (0.7)	0.70	4.38	87.60	มาก
3. ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	59 (43.4)	69 (50.7)	7 (5.1)	0 (0.0)	1 (0.7)	0.65	4.36	87.20	มาก
รวมเฉลี่ย	**44.20**	**47.13**	**7.26**	**0.30**	**1.06**	**0.67**	**4.37**	**87.40**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง **"ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ"** พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" (= 4.37) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (= 4.38) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว (= 4.38) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (= 4.36)

ตารางที่ 3.3 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง "ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม"

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *(S.D.)*	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. จำนวนที่นั่งเพียงพอ	38 (27.9)	73 (53.7)	24 (17.6)	1 (0.7)	0 (0.0)	0.69	4.08	81.60	มาก
2. เครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	50 (36.8)	72 (52.9)	12 (8.8)	1 (0.7)	1 (0.7)	0.70	4.24	84.80	มาก
3. การบริการอินเทอร์เน็ตมี	50 (40.9)	69 (43.1)	16 (12.4)	0 (0.0)	1 (0.7)	0.70	4.22	84.40	มาก

ประสิทธิภาพและเพียงพอ									
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ	49 (36.0)	79 (58.1)	7 (5.1)	0 (0.0)	1 (0.7)	0.63	4.28	85.60	มาก
5. มีความปลอดภัยภายในอาคาร	59 (43.4)	67 (49.3)	10 (7.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.61	4.36	87.20	มาก
6. อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารมีความเหมาะสม	53 (39.0)	77 (56.6)	6 (4.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.56	4.24	84.80	มาก
7. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด	59 (44.9)	70 (44.4)	7 (8.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.58	4.38	87.60	มาก
8. มีแสงสว่างเพียงพอ	58 (46.7)	72 (40.9)	6 (8.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.57	4.38	87.60	มาก
รวมเฉลี่ย	**39.45**	**49.88**	**9.20**	**0.18**	**0.70**	**0.63**	**4.27**	**85.40**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง **“ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม”** พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.27) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด (= 4.38) มีแสงสว่างเพียงพอ (= 4.38) มีความปลอดภัยในอาคาร (= 4.26) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ (= 4.28) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารมีความเหมาะสม (= 4.24) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (= 4.24) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ (= 4.22) และจำนวนที่นั่งเพียงพอ (= 4.08)

สรุปผลการประเมิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองกลาง คือ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ไม่ระบุสังกัด และวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ คือ งานธุรการ(การรับ-ส่งเอกสาร/การับ-ฝากไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) ผู้ขอใช้บริการกองกลางระบุความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 : ระดับความไม่พึงพอใจ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

   -

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

   -

3. อื่นโปรดระบุ

-

ส่วนที่ 5 : ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองกลาง

- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 1-6 จำนวน 11 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการไม่ผูกพันเท่ากับร้อยละ 8.0
- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 7-8 จำนวน 36 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการที่รู้สึกเฉยๆเท่ากับร้อยละ 26.40
- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 9-10 จำนวน 86 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการที่ผูกพันเท่ากับร้อยละ 63.20

คิดเป็นร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิเท่ากับ 26.40 – 8.0 = 18.40

ส่วนที่ 6 : จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 5 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- บริการดีมาก
- มีข้อเสนอแนะสำหรับที่จอดรถของอาคาร 35 มีรถยนต์จำนวนมากมาจอดทิ้งเอาไว้เป็นเวลานานมากรถยนต์บางคันไม่ได้ทำการเคลื่อนย้ายไปไหนเลยทำให้อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร หรือประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อหรือใช้งานอาคาร 35 ไม่มีที่จอดรถ อยากให้มาดูแลหรือดำเนินการกับรถยนต์ที่มาจอดทิ้งเอาไว้ให้ด้วย ขอบคุณ
- ทำดีแล้วนะให้ทำดีต่อๆๆๆไปค่ะ
- ความเร็ว
- ดี
- บุคลากรงานฝีมือช่างควรมีมากกว่านี้
- ดีอยู่แล้ว

ส่วนที่ 1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายนอก

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	4	57.1
หญิง	3	42.9
รวม	**7**	**100**

จากตารางที่ 1.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ เพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
20 – 30 ปี	4	57.1
31 – 40 ปี	2	28.6
41 – 60 ปี	1	14.3
รวม	**7**	**100**

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่า อายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และอายุ 41-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สถานะ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บุคคลทั่วไป	7	100
รวม	**7**	**100**

จากตารางที่ 1.3 สรุปได้ว่า สถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นบุคคลทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาสูงสุดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สังกัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	14.3
ปริญญาตรี	2	28.6
ปริญญาโท	3	42.9
ปริญญาเอก	1	14.3
รวม	**7**	**100**

จากตารางที่ 1.4 สรุปได้ว่า วุฒิการศึกษาสูงสุดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นปริญญาโท มากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของสังกัดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สังกัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ไม่กรอกข้อมูล	7	100
รวม	**7**	**100**

จากตารางที่ 1.5 สรุปได้ว่า สังกัดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ คือไม่กรอกข้อมูล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ/ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการต่อภาคการศึกษา

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/ งานติดต่อสอบถามทั่วไป)	6	85.7
งานบริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/ โทรศัพท์)	1	14.3
งานยานพาหนะ	1	14.3
งานบริการอื่นๆ	3	42.9
รวม	**11**	**157.2**

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝาก

ไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ งานบริการอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 งานยานพาหนะ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และงานบริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการในปีการศึกษา

ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. 1-2 ครั้ง	2	28.6
2. 3-4 ครั้ง	3	42.9
3. มากกว่า 5 ครั้ง	2	28.6
รวม	**7**	**100**

จากตารางที่ 2.2 สรุปได้ว่า ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ 3-4 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และ มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

ตารางที่ 3.1 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

“ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *(S.D.)*	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	5 (71.4)	1 (14.3)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.78	4.57	91.40	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4 (57.1)	2 (28.6)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.11	4.28	85.60	มาก
รวมเฉลี่ย	**64.25**	**21.45**	**14.30**	**0.0**	**0.0**	**0.95**	**4.43**	**88.60**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง **“ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ”** พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.43) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว (= 4.28) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก (= 4.57)

ตารางที่ 3.2. แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3 (42.9)	3 (42.9)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.75	4.28	85.60	มาก
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4 (57.1)	2 (28.6)	0 (0.0)	1 (14.3)	0 (0.0)	1.11	4.28	85.60	มาก
3. ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	6 (85.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	0 (0.0)	1.13	4.57	91.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**61.9**	**23.83**	**4.76**	**14.3**	**0.00**	**0.99**	**4.37**	**87.40**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง **“ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ”** พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.37) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (= 4.57) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (= 4.28) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว (= 4.28)

ตารางที่ 3.3 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. จำนวนที่นั่งเพียงพอ	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.57	4.00	80.00	มาก
2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3 (42.9)	3 (42.9)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.75	4.28	85.60	มาก
3. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4 (57.1)	2 (28.6)	0 (0.0)	1 (14.3)	0 (0.0)	1.11	4.28	85.60	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ	4 (36.0)	2 (58.1)	1 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.78	4.42	88.40	มาก
5. มีความปลอดภัยภายในอาคาร	4 (57.1)	3 (42.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.53	4.57	91.40	มากที่สุด

6. อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารมีความเหมาะสม	4 (57.1)	2 (28.6)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.78	4.42	88.40	มาก
7. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด	4 (57.1)	3 (42.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.53	4.57	91.40	มากที่สุด
8. มีแสงสว่างเพียงพอ	1 (14.3)	6 (85.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.37	4.14	82.80	มาก
รวมเฉลี่ย	**41.98**	**50.13**	**6.00**	**1.78**	**0.00**	**0.69**	**4.34**	**86.70**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง **“ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม”** พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.34) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด (= 4.57) มีความปลอดภัยในอาคาร (= 4.57) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารมีความเหมาะสม (= 4.42) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ (= 4.42) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (= 4.28) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ (= 4.28) มีแสงสว่างเพียงพอ (= 4.14) และจำนวนที่นั่งเพียงพอ (= 4.14)

สรุปผลการประเมิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองกลาง คือ บุคคลทั่วไปเพศชาย อายุระหว่าง 20-30ปี สนับสนุน จบการศึกษาระดับปริญญาโท และวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ คือ งานธุรการ(การรับ-ส่งเอกสาร/การับ-ฝากไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) ผู้ขอใช้บริการกองกลางระบุความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ 3-4 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 : ระดับความไม่พึงพอใจ

9. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

    -

10. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

    -

11. อื่นโปรดระบุ

    -

ส่วนที่ 5 : ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองกลาง

- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 1-6 จำนวน 0 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการไม่ผูกพันเท่ากับร้อยละ 0
- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 7-8 จำนวน 1 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการที่รู้สึกเฉยๆเท่ากับร้อยละ 14.28
- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 9-10 จำนวน 6 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการที่ผูกพันเท่ากับร้อยละ 85.71

คิดเป็นร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิเท่ากับ 14.28 – 0 = 14.28

ส่วนที่ 6 : จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 5 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- ควรมีที่นั่งเพิ่มเติม