

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
ปีการศึกษา 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

ในรอบปีการศึกษา 2562 สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สถาบันวิจัยและพัฒนา ซึ่งพิจารณาจากประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรสาขาวิชาการและสายสนับสนุนจากทุกคณะ ภายในระยะเวลาเดือนเมษายน 2562 มีคะแนนผลการประเมิน 4.33 คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

การศึกษาและการสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีการดำเนินการพัฒนาการบริหารงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริการมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจผู้มารับบริการทั้งภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะ และสำนักต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรทั้ง 5 คณะ จำนวน 174 คน ระหว่างเดือนมีนาคม 2563 ได้ผลสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	62	35.63
	หญิง	104	59.77
	ไม่ระบุเพศ	12	6.89
อาชีพ	ข้าราชการ	25	14.36
	พนักงานราชการ	2	1.14
	พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	89	51.14
	พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	38	21.83
	ลูกจ้างชั่วคราว	2	1.14
	ไม่ระบุ	18	10.34
รวม		174	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการเพศหญิงตอบแบบประเมินมากที่สุด ร้อยละ 59.77 เพศชาย ร้อยละ 35.63 ผู้รับบริการเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมากที่สุด ร้อยละ 51.14 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ร้อยละ 21.83 และข้าราชการ ร้อยละ 14.36

ตารางที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจได้แก่

ระดับความพึงพอใจ	4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ	1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ	1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1. ความสะดวก รวดเร็ว มีความคล่องตัวในการให้บริการ	4.18	มาก
2. ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.27	มาก
3. มีการติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.36	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. การให้บริการด้วยกริยา มารยาท ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.45	มาก
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้คำตอบ คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น ชัดเจน และเป็นประโยชน์	4.27	มาก
3. การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	4.36	มาก
2. มีช่องทางเลือกในการรับบริการได้หลายรูปแบบ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ไลน์ Facebook	4.27	มาก
3. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยภาพรวม	4.36	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.36	มาก
2. ได้รับบริการ ความรู้ที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	4.27	มาก
3. ความประทับใจในการให้บริการ	4.27	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศหน่วยงาน		
1. ระบบสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ผลการสืบค้นถูกต้อง ครบถ้วนตรงกับความต้องการทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง	4.36	มาก
2. ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหา	4.36	มาก
3. มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	4.36	มาก
รวม	4.33	

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่อง ควรมีความคล่องตัวในการอำนวยความสะดวกในเรื่องการเบิกจ่ายเพิ่มมากขึ้น

