

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 54 คน

ตารางตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	35.19
หญิง	35	64.81
ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	7	12.96
31-40 ปี	23	42.59
41-50 ปี	21	38.89
51 ปี ขึ้นไป	3	5.56
ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	0	0
บุคลากรสายวิชาการ	2	3.70
บุคลากรสายสนับสนุน	35	64.81
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	18	33.33
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ภายในมหาวิทยาลัย (เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่)	35	64.81
ภายนอกมหาวิทยาลัย	19	35.19
สังกัดหน่วยงาน (กรณีภายในมหาวิทยาลัย)	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	0	0
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0	0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	0	0
คณะวิทยาการจัดการ	0	0

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-	-	24	30	4.56	0.50	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
2) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น	-	-	-	1	25	28	4.50	0.54	มากที่สุด
3) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	-	-	-	1	22	31	4.56	0.53	มากที่สุด
4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	-	-	-	1	24	29	4.52	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.53	0.53	มากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.56 จากระดับคะแนนเต็ม 5 มีทั้งหมด 2 ด้าน ซึ่งค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และ 0.53 ของด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น พบว่าค่าเฉลี่ย 4.50 น้อยที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 แต่คงอยู่เกณฑ์การประเมิน ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
1) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	-	-	-	1	19	34	4.61	0.52	มากที่สุด
2) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	-	-	-	1	21	32	4.57	0.53	มากที่สุด

3) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	-	-	-	-	21	33	4.61	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
4) ความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	-	21	33	4.61	0.49	มากที่สุด
5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	-	-	19	35	4.65	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.61	0.5	มากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.65 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48 รองลงมาค่าเฉลี่ย 4.61 มีถึง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีและใส่ใจในการให้บริการ 2. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 3. ความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 แต่ยังคงอยู่เกณฑ์การประเมินในระดับมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
1) ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน	-	-	-	4	23	27	4.43	0.63	มาก

2) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	-	-	-	3	21	30	4.50	0.60	มากที่สุด
3) จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	-	-	-	3	24	27	4.44	0.60	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
4) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	-	-	-	3	25	26	4.38	0.67	มาก
5) สถานที่สะอาดน่าเข้าใช้บริการ	-	-	-	3	21	30	4.50	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.45	0.62	มาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ 1. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และ 2. สถานที่สะอาดน่าเข้าใช้บริการ ทั้ง 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.51 จากระดับคะแนนเต็ม 5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมาก

ด้านคุณภาพสื่อ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
1) ด้านข้อมูล/เนื้อหา							4.50	0.60	มากที่สุด
1.1 มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง	-	-	-	2	25	27	4.46	0.57	มาก
1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	-	-	-	3	20	31	4.47	0.68	มาก
1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง	-	-	-	3	19	32	4.54	0.60	มากที่สุด

1.4 เนื้อหามีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้	-	-	-	2	22	30	4.52	0.57	มากที่สุด
1.5 ข้อมูลที่นำเสนอครบถ้วนตรงกับความต้องการ	-	-	-	2	22	30	4.52	0.57	มากที่สุด
1.6 มีความน่าสนใจ	-	-	-	3	21	30	4.50	0.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพสื่อ	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	SD	เกณฑ์การประเมิน
2) ด้านการใช้งาน							4.40	0.65	มาก
2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ	-	-	-	5	23	26	4.39	0.65	มาก
2.2 การใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล	-	-	-	5	22	27	4.41	0.65	มาก
3) ด้านรูปแบบ							4.48	0.62	มาก
3.1 สีและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง	-	-	-	4	22	28	4.44	0.63	มาก
3.2 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม	-	-	-	3	21	30	4.50	0.60	มากที่สุด
3.3 การออกแบบหน้าจามีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ	-	-	-	4	19	31	4.50	0.63	มากที่สุด
4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์							4.52	0.57	มากที่สุด
4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	-	-	-	2	22	30	4.52	0.57	มากที่สุด
4.2 ข้อมูลที่ได้รับตรงตามต้องการ	-	-	-	2	22	30	4.52	0.57	มากที่สุด
5) ด้านการประชาสัมพันธ์							4.48	0.57	มาก
5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	-	-	-	2	24	28	4.48	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.48	0.60	มาก

4. ด้านคุณภาพสื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากในด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เกณฑ์การประเมินในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.52 จากระดับคะแนนเต็ม 5 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพสื่อในด้านอื่น ๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมาก

จากตารางตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

- ไม่แสดงความคิดเห็น 48 คน
- พึงพอใจเยี่ยมเยียม 1 คน
- เบอร์ติดต่อภายนอก และเบอร์โทรสาร ไม่สามารถติดต่อได้ 1 คน
- คลังพัสดุอยู่ไกล เบอร์โทรภายในไม่สามารถใช้งานได้ 1 คน
- มีกระบวนการที่ล่าช้าบ้างบางที่ 1 คน
- การคืนครุภัณฑ์ควรทำเป็นระบบ 1 คน
- ดีแล้วค่ะ รักษามาตรฐานที่ดีต่อไป 1 คน

สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น 47 คน
- คงมาตรฐานที่ดีต่อไป 1 คน
- ความรวดเร็วในการให้บริการ/ความสะดวกรวดเร็ว 2 คน
- การรับบริการที่ดี 1 คน
- มีการเช็ค ครุภัณฑ์ที่หน่วยงานส่งคืนให้เป็นปัจจุบัน 1 คน
- ระบบคืนครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ 1 คน
- ข่าวสารเพิ่มเติม 1 คน