รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ปีการศึกษา 2564

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564 ในครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 422 คน จาก 10 หน่วยงาน ได้แก่ (1) กองกลาง (2) กองคลัง (3) กองนโยบายและแผน (4) กองกิจการพิเศษ (5) กองวิเทศสัมพันธ์ (6) กองพัฒนานักศึกษา (7) กองประกันคุณภาพการศึกษา (8) กองบริหารงานบุคคล (9) โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ และ (10) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า กองบริหารงานบุคคลสำนักงานอธิการบดี มีผู้มาใช้บริการและเข้าตอบแบบประเมินจำนวน 37 คน

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี พบว่ามีผลการประเมินรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน

และจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ผู้มาใช้บริการหน่วยงานได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ใส่ใจในการตอบคำถามค่ะ
- การทำชำนาญการ สำหรับพนักงานที่ส่งผลงานแล้วขั้นตอนการทำงานของกองบริหารงานบุคคลไม่ชัดเจน ไม่สามารถแจ้งได้ว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนไหน และทำงานล่าช้า

คำนำ

การสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานซึ่งเป็นการประเมินการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

กองประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
กันยายน 2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร **ก**

คำนำ **ข**

สารบัญ **ค**

สารบัญตาราง **ง**

วิธีการดำเนินการ **1**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ **2**

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ 3

ตอนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการหน่วยงาน 5

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา 5

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภาฯ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564	3
2	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี	5

วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือ แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีประเด็นการประเมินที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้มาใช้บริการของหน่วยงานเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการ โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

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

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564 โดยใช้ข้อมูลจากการเข้าตอบแบบประเมินของผู้มาใช้บริการของหน่วยงาน โดยรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับกอง และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564

หน่วยงานระดับกอง	จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)								
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย					บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย		รวมบุคลากรภายใน + ภายนอก	ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม[3]
	ผู้บริหาร	บุคลากร	นักศึกษา	รวม	คิดเป็นร้อยละ[1]	บุคลากรภายนอก	คิดเป็นร้อยละ[2]		
กองกลาง	-	26	-	26	6.18	-	-	26	5.88
กองคลัง	2	22	5	29	6.89	2	9.52	31	7.01
กองนโยบายและแผน	4	30	-	34	8.08	1	4.76	35	7.92
กองกิจการพิเศษ	-	28	-	28	6.65	4	19.05	32	7.24
กองวิเทศสัมพันธ์	3	14	16	33	7.84	1	4.76	34	7.69
กองพัฒนานักศึกษา	1	17	28	46	10.93	1	4.76	47	10.63
กองประกันคุณภาพการศึกษา	8	68	-	76	18.05	-	-	76	17.19
กองบริหารงานบุคคล	4	33	-	37	8.79	-	-	37	8.37
โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ	4	67	9	80	19.00	6	28.57	86	19.46
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยฯ	5	25	2	32	7.60	6	28.57	38	8.60
รวม	**31**	**330**	**60**	**421**	**100.00**	**21**	**100.00**	**442**	**100.00**

หมายเหตุ : 1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของหน่วยงานมีจำนวนมากหรือน้อยแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพันธกิจของหน่วยงานเป็นหลัก

2) **คิดเป็นร้อยละ[1]** หมายถึง การคำนวนจากจำนวน**บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย** ที่เข้าตอบแบบประเมิน หารด้วยจำนวน**บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมดที่เข้าตอบ** (จำนวนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 421 คน)

3) **คิดเป็นร้อยละ[2]** หมายถึง การคำนวนจากจำนวน**บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย** ที่เข้าตอบแบบประเมิน หารด้วยจำนวน**บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด** ที่เข้าตอบ (จำนวนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 21 คน)

4) **ร้อยละผู้มาใช้บริการที่เข้าตอบแบบประเมินในภาพรวม[3]** หมายถึง การคำนวนจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งภายในและภายนอก หารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (จำนวนบุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งหมด ที่เข้าตอบแบบประเมินในครั้งนี้ คือ 422 คน)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้มาใช้บริการหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดีที่เข้าตอบแบบประเมินจากผู้มาใช้บริการทั้ง 10 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 442 คน

และพิจารณาเป็นรายหน่วยงานระดับกอง/สำนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี พบว่า

กองกลาง มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 26 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

กองคลัง มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 31 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01

กองนโยบายและแผน มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 35 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92

กองกิจการพิเศษ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 32 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อย7.24

กองวิเทศสัมพันธ์ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 34 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

กองพัฒนานักศึกษา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 47 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 10.63

กองประกันคุณภาพการศึกษา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 76 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19

กองบริหารงานบุคคล มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 37 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 8.37

โครงการจัดตั้งกองอาคารสถานที่และบริการ มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 86 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 19.46

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีผู้มาใช้บริการฯ และเข้าตอบแบบประเมินการให้บริการหน่วยงาน จำนวน 38 คน จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งหมด 442 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผลการสำรวจคุณภาพการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

	รายการ	ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.17**	**0.76**	**มาก**
1.	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.11	0.75	มาก
2.	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.15	0.72	มาก
3.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.72	มาก
4.	มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.30	0.72	มาก
5.	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.15	0.86	มาก
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.30**	**0.75**	**มาก**
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท	4.26	0.71	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.73	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.26	0.81	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	4.26	0.76	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.41	0.75	มาก
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	0.83	**มาก**

รายการ		ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ		
		$\overline{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1.	ตำแหน่งที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.30	0.72	มาก
2.	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.07	0.87	มาก
3.	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.11	0.85	มาก
4.	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.19	0.88	มาก
5.	อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.15	0.82	มาก
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.07**	**0.85**	**มาก**
1.	หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการให้บริการ	4.04	0.85	มาก
2.	หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงาน	3.96	0.85	มาก
3.	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วนและถูกต้อง	4.11	0.85	มาก
4.	ผลการให้บริการในภาพรวม	4.19	0.83	มาก
	รวม 4 ด้าน	**4.18**	**0.80**	**มาก**

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ใส่ใจในการตอบคำถามค่ะ
- การทำชำนาญการ สำหรับพนักงานที่ส่งผลงานแล้วขั้นตอนการทำงานของกองบริหารงานบุคคลไม่ชัดเจน ไม่สามารถแจ้งได้ว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนไหน และทำงานล่าช้า