

# ความพึงพอใจผู้มารับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ประจำปีการศึกษา 2554

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

## คำนำ

สำนักงานอธิการบดี โดยงานประกันคุณภาพ ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานอธิการบดี โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานบริการของสำนักงานสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2554 เพื่อให้หน่วยบริการเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โดยใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามสมควร หากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ ต่อการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี ในครั้งต่อไปด้วยจะขอบพระคุณยิ่ง

สำนักงานอธิการบดี

2554

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความเป็นมา	2
- ปรัชญา วิสัยทัศน์	3
- โครงสร้างการบริหาร	4
- หลักการและเหตุผล	5
- วัตถุประสงค์	5
- ขอบเขต	5
- นิยามศัพท์	5
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วิธีดำเนินการ	
- วิธีการดำเนินการ	7
- กลุ่มเป้าหมาย	7
- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	7
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
- การวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	8
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	13

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	9
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	10
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ	11
ตารางที่ 4 ความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี	11

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2554 เกี่ยวกับการให้บริการ กองกลาง กองคลัง และกองพัฒนานักศึกษา โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งหมด 277 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม 2554 โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 : ช่องทางการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการกองพัฒนานักศึกษามากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ**ความพึงพอใจในภาพรวม**ของการให้บริการ **อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53** ซึ่งจำแนกตามประเด็นการสำรวจ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ** จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาตามลำดับความพึงพอใจคือความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่, ความเอาใจใส่ กระจือร่อนของเจ้าหน้าที่, การได้รับบริการตามความต้องการ, การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน, ความสุภาพของเจ้าหน้าที่, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

**ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ** จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาเป็นที่ทำเลที่ตั้งในการให้บริการ ระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากช่องทางใดในส่วนที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นอันดับที่ 1 ระดับปานกลาง รองลงมาคือรับข่าวสารจากจดหมายข่าวฟิงค์ราชภัฏ และ SMS CMRU แต่เนื่องจากการให้ข้อมูลความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากผู้รับบริการได้ทำเครื่องหมายในช่องความคิดเห็นแต่ไม่แจ้งข้อมูล เช่น ระบุความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมายข่าวฟิงค์ราชภัฏ แต่ไม่แจ้งที่อยู่ในการจัดส่ง ทำให้หน่วยงานไม่สามารถทำให้ผลการประเมินนั้นบรรลุในการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

สำนักงานอธิการบดี จะต้องดูแลหน่วยงานภายในกำกับ ดูแล สั่งการ สนับสนุนให้หน่วยงานภายในของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วทั้ง 4 กอง จะปฏิบัติงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย กล่าวคือ

1. **กองกลาง** เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านงานบริหารงานทั่วไป (งานธุรการและเลขานุการอธิการบดี) ในภาพของมหาวิทยาลัย งานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย งานบริการด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ อนามัยสิ่งแวดล้อมความสะดวกของตึกการเรียนการสอนและในส่วนของสำนักงานต่างๆ

2. **กองคลัง** เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการเงิน การเบิกจ่าย การบัญชี การพัสดุ และงานสวัสดิการอื่นๆ มุ่งเน้นการบริหารงานในทุกด้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและโปร่งใส ต่อทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ มีวัตถุประสงค์และภาระหน้าที่ในการส่งเสริมการเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการบนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและภูมิปัญญาสากลเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ สร้างบัณฑิตที่มีความรู้คู่ความดี สร้างสำนึกในคุณค่าของวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นในการจัดแบ่งหน่วยงานให้สามารถรองรับการทำงานจากเดิมให้เป็นกลุ่มงานที่สมบูรณ์ เนื่องจากมีการแบ่งหน่วยงานในกองคลังออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานทรัพย์สินและผลประโยชน์และสวัสดิการ โดยมีผู้อำนวยการกองคลัง ปฏิบัติงานในฐานะ หัวหน้าหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม กำกับ ดูแล ทุกหน่วยงานในกองคลัง ในด้านการบริหารจัดการซึ่งมีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานยุ่งยากซับซ้อนโดยต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ แก้ไขปัญหาในงานตลอดจนกำกับดูแลผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความละเอียด รอบคอบ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ อดทน และมีทักษะ ประสบการณ์สูงมากเป็นพิเศษ โดยต้องริเริ่มกลยุทธ์ใหม่ๆ ในการพัฒนาและรองรับจัดการบริหารงาน เพื่อให้งานในความรับผิดชอบและการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. **กองนโยบายและแผน** มีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน ติดตาม ประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม กำกับติดตามประเมินผล ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ ในงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ นอกจากนั้นยังปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งงานที่รับผิดชอบมีขอบเขตเนื้อหาของงานที่หลากหลาย มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมาก ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญการและประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงมากเป็นพิเศษ ที่จะคิดริเริ่มหาแนวทางวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับการพัฒนา และปฏิบัติงานให้เหมาะสม จึงมีการปฏิบัติงานหลายรูปแบบ นับตั้งแต่การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ การศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ สังเคราะห์ ทดลอง การวิจัยเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาเทคนิควิธีการในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**4. กองพัฒนานักศึกษา** เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดการศึกษาที่สำคัญ เพื่อให้การเรียนรู้ นอกหลักสูตร นอกห้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมุ่งคุณธรรม มุ่งเน้นการพัฒนานักศึกษา ทั้ง 8 ด้าน มีหน้าที่ดังนี้

- 4.1 สนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้ถึงพร้อมด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์
- 4.2 ให้บริการและจัดสวัสดิการแก่นักศึกษา
- 4.3 สนับสนุน ส่งเสริม การจัดกิจกรรมของนักศึกษา
- 4.4 กำกับ ดูแลวินัย และพัฒนานักศึกษา ให้ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม
- 4.5 สร้างเสริม ความรัก ความผูกพัน และศรัทธาระหว่างนักศึกษารุ่นพี่รุ่นน้อง และการเป็นศิษย์ที่ดีในการออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ
- 4.6 ส่งเสริม สนับสนุน ให้นักศึกษา มีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย ใช้กีฬาเป็นสื่อเพื่อการ ออกกำลังกาย ให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง โดยมีกีฬาเพื่อสุขภาพ เพื่อมวลชน และเพื่อความบันเทิง เป็นตัวขับเคลื่อน
- 4.7 บริหารจัดการงานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อสนองตอบนโยบายมหาวิทยาลัย
- 4.8 สนับสนุนหลักสูตรทางวิชาการ เพื่อให้ให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ ตามที่มหาวิทยาลัยพึงประสงค์

#### ปรัชญา วิสัยทัศน์

##### ❖ วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานอธิการบดีเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการ และให้บริการที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัย

##### ❖ ปรัชญา (Philosophy) “สนับสนุนการศึกษา พัฒนาองค์กร”

##### ❖ พันธกิจ (Mission)

1. สนับสนุนงานบริหาร งานวิชาการ งานบริการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพทั่วถึงและเป็นธรรม
2. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน
3. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาและบริหารจัดการอย่างบูรณาการ

##### ❖ วัตถุประสงค์ (Main Objectives)

1. เพื่อการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อการให้บริการของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้นักศึกษาเกิดทักษะการเรียนรู้และการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจ





## หลักการและเหตุผล

ผู้รับบริการเป็นผู้มาใช้บริการโดยตรงจากสำนักงานและบุคลากรของหน่วยงานในองค์กรต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยสำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีด้านความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่อสถานที่
2. เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

## ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
  - 2.1 กลุ่มผู้บริหาร
  - 2.2 กลุ่มอาจารย์
  - 2.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่
  - 2.4 กลุ่มนักศึกษา
  - 2.5 กลุ่มประชาชนทั่วไป

## นิยามศัพท์

สำนักงานอธิการบดี หมายถึง หน่วยงานภายในกำกับ ดูแล สั่งการ สนับสนุนให้หน่วยงานภายในของตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีทั้งหมด 4 กอง กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนในบริการ กิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากร หมายถึง พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ได้มาขอรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

*ความพึงพอใจของผู้รับบริการ* หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

*การประเมินผล* หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการที่สำนักงานอธิการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการในสำนักงานอธิการบดี
2. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไปในด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการในสำนักงานอธิการบดี
3. สำนักงานอธิการบดีสามารถนำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้ไปประกอบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม และการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

## บทที่ 2 วิธีดำเนินการ

### วิธีดำเนินการ

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” ฉบับนี้ เป็นการสำรวจ (survey) และมีลักษณะเป็นการประเมินผล (evaluation) มีการดำเนินการดังนี้

### กลุ่มเป้าหมาย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่ได้มาขอรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ จำนวน 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ จำนวน 9 ข้อคำถาม ประกอบด้วยด้าน 2 ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อคำถาม
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ช่องทางการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากให้บริการผู้มารับบริการจากกลุ่มเป้าหมาย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (mean) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากกลุ่มเป้าหมายในด้านต่างๆ ประกอบด้วยดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อคำถาม
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 2 ข้อคำถาม
3. ช่องทางการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตาม

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

### บทที่ 3 ผลการสำรวจ

สำนักงานอธิการบดี โดยงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2554 เกี่ยวกับการให้บริการ กองกลาง กองคลัง และกองพัฒนานักศึกษา โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสถานที่

ส่วนที่ 3 : ช่องทางการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี

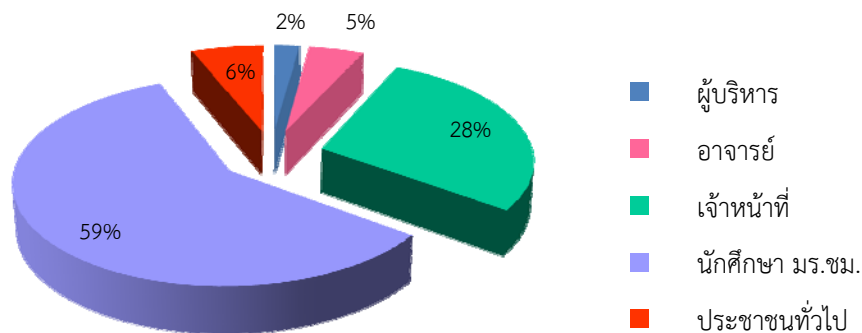
ส่วนที่ 4 : ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ซึ่งสำนักงานอธิการบดีได้แบ่งระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 0.00-1.50	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	ความพึงพอใจน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	ความพึงพอใจมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด

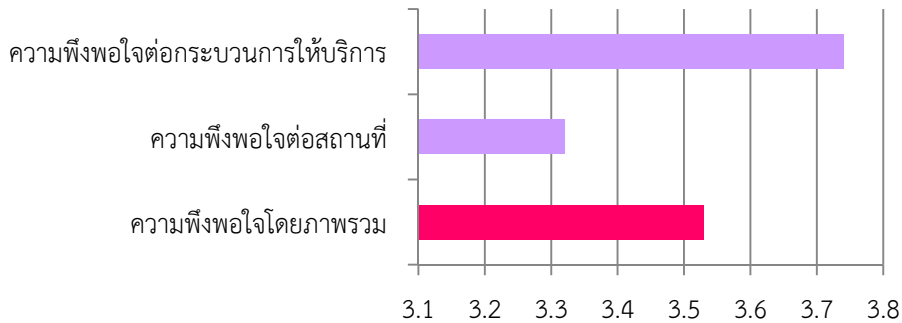
#### ส่วนที่ 1: ประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	6	2.17
อาจารย์	13	4.70
เจ้าหน้าที่	78	28.16
นักศึกษา มร.ชม.	163	58.84
ประชาชนทั่วไป	17	6.14
<b>รวม</b>	<b>277</b>	<b>100</b>



ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจต่อการบริการ

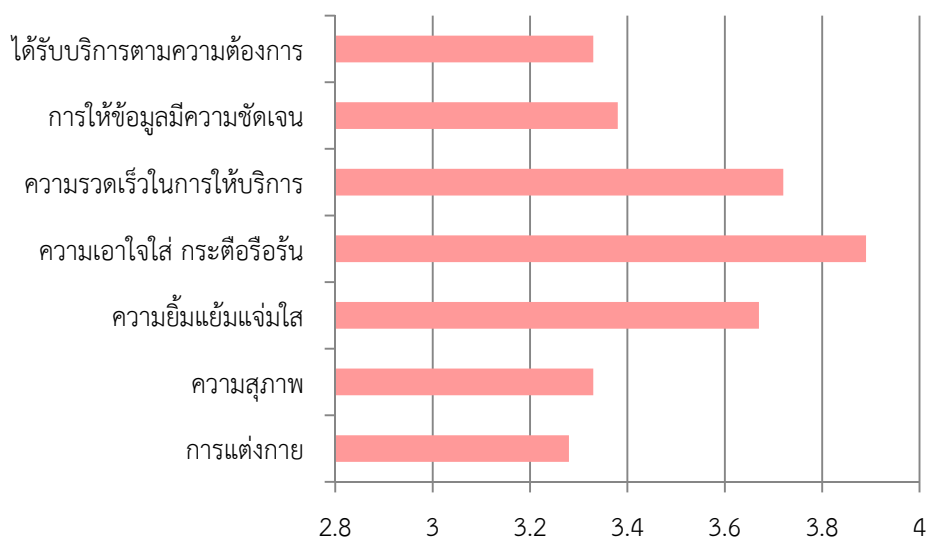
ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	3.74	มาก
ความพึงพอใจต่อสถานที่	3.32	ปานกลาง
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>มาก</b>



แผนภูมิที่ 1 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำนักงานอธิการบดี พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ซึ่งผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อสำนักงานอธิการบดีในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ</b>		
- ได้รับบริการตามความต้องการ	3.33	ปานกลาง
- การให้ข้อมูลมีความชัดเจน	3.38	ปานกลาง
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	มาก
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	3.89	มาก
- ความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.67	มาก
- ความสุภาพ	3.33	ปานกลาง
- การแต่งกาย	3.28	ปานกลาง



แผนภูมิที่ 2 : ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ลำดับ 2 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกับความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ลำดับ 3 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

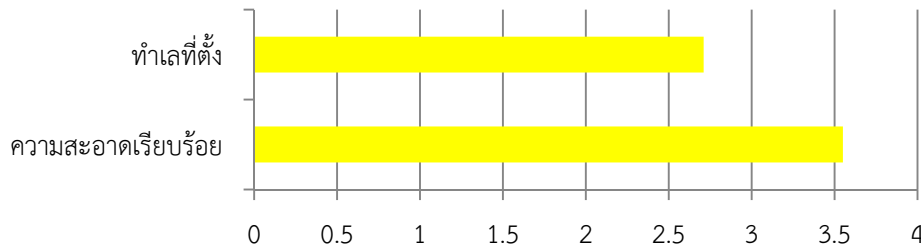
ลำดับ 4 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการตามความต้องการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ลำดับ 5 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ลำดับ 6 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ลำดับ 7 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสถานที่ - ทำเลที่ตั้ง	2.71	ปานกลาง
- ความสะอาดเรียบร้อย	3.55	มาก



แผนภูมิที่ 3 : ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ

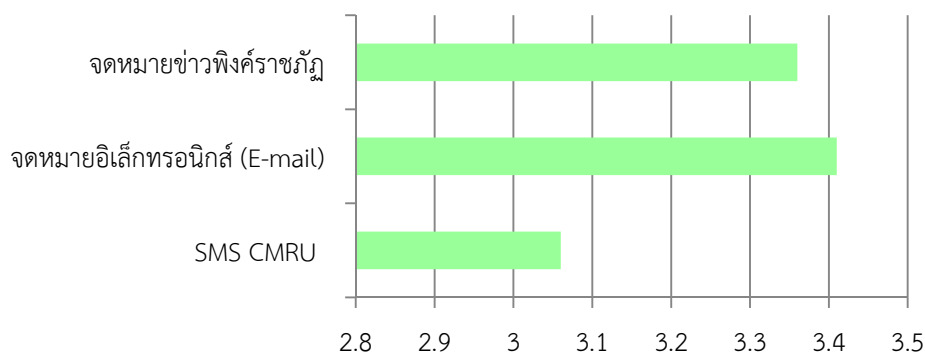
จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ลำดับ 2 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

ส่วนที่ 3: ช่องทางการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นการสำรวจ ความต้องการรับทราบข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
จดหมายข่าวฟิงค์ราชภัฏ	3.36	ปานกลาง
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.41	ปานกลาง
SMS CMRU	3.06	ปานกลาง



แผนภูมิที่ 4 : ความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี



จากตารางผลการวิเคราะห์ความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากช่องทางใด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมาก ไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้มารับบริการมีความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ลำดับ 2 ผู้มารับบริการมีความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมายข่าว พังค์ราชภัฏ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ลำดับ 3 ผู้มารับบริการมีความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจาก SMS CMRU ที่ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 เนื่องจากการให้ข้อมูลความต้องการ รับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากผู้รับบริการได้ทำเครื่องหมายในช่องความคิดเห็นแต่ไม่แจ้ง ข้อมูล เช่น ระบุความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมายข่าวพังค์ราชภัฏ แต่ไม่ แจ้งที่อยู่ในการจัดส่ง ทำให้หน่วยงานไม่สามารถทำให้ผลการประเมินนั้นบรรลุในการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้

## บทที่ 4

### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

#### อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2554 เกี่ยวกับการให้บริการ กองกลาง กองคลัง และกองพัฒนานักศึกษา โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งหมด 277 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม 2554 โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 : ช่องทางการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการกองพัฒนานักศึกษามากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ซึ่งจำแนกตามประเด็นการสำรวจ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาตามลำดับความพึงพอใจคือความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่, การได้รับบริการตามความต้องการ, การให้ข้อมูลที่มีความชัดเจน, ความสุภาพของเจ้าหน้าที่, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ระดับมาก รองลงมาเป็นทำเลที่ตั้งในการให้บริการ ระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากช่องทางใดในส่วนที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นอันดับที่ 1 ระดับปานกลาง รองลงมาคือรับข่าวสารจากจดหมายข่าวฟิงค์ราชภัฏ และ SMS CMRU แต่เนื่องจากการให้ข้อมูลความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากผู้รับบริการได้ทำเครื่องหมายในช่องความคิดเห็นแต่ไม่แจ้งข้อมูล เช่น ระบุความต้องการรับทราบข่าวสารของสำนักงานอธิการบดีจากจดหมายข่าวฟิงค์ราชภัฏ แต่ไม่แจ้งที่อยู่ในการจัดส่ง ทำให้หน่วยงานไม่สามารถทำให้ผลการประเมินนั้นบรรลุในการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการสำรวจ เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทำให้ทราบความพึงพอใจและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานอธิการบดี โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ที่นั่งรับรองผู้มารับบริการไม่เพียงพอ คับแคบ
2. ควรเพิ่มข่าวสารให้ทันสมัย แบบฟอร์มการขอรับบริการ ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน
3. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ และห้องน้ำให้เพียงพอ
4. ต้องการให้ระบบการยื่นขอเงินกู้เพื่อศึกษามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
202 ถ.ช่างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300  
โทรศัพท์ : 0 5388 5555 โทรสาร : 0 5388 5319

by@aimootuy

