

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการดำเนินงาน :

ในรอบปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สถาบันวิจัยและพัฒนา ซึ่งพิจารณาจากประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนจากทุกคณะ ในรูปแบบออนไลน์ (Online) ภายในระยะเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2564 – พฤษภาคม 2564 มีคะแนนผลการประเมิน 4.06 คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

การศึกษาและการสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีการดำเนินการพัฒนาการบริหารงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริการมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจ ผู้รับบริการทั้งภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์และบุคลากรทั้ง 5 คณะ จำนวน 122 คน ได้ผลสำรวจ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	60	49.18
	หญิง	62	50.82
อาชีพ	พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	82	67.21
	พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	36	29.51
	อื่น ๆ	4	3.28
รวม		122	

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการเพศหญิงตอบแบบประเมินมากที่สุด ร้อยละ 50.82 เพศชาย ร้อยละ 49.18 ผู้รับบริการเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมากที่สุด ร้อยละ 67.21 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ร้อยละ 29.51 และอื่น ๆ ร้อยละ 3.28

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	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความสะดวก รวดเร็ว มีความคล่องตัวในการให้บริการ	3.98	1.32	มาก
2. ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	4.30	1.27	มาก
3. มีการติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.95	1.38	มาก
คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.08		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. การให้บริการด้วยกริยา มารยาท ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.20	1.20	มาก
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้คำตอบ คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น ชัดเจน และเป็นประโยชน์	4.07	1.24	มาก
3. การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.02	1.29	มาก
คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	4.30	1.33	มาก
2. มีช่องทางเลือกในการรับบริการได้หลายรูปแบบ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โลกออนไลน์ Facebook	3.98	1.32	มาก
3. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยภาพรวม	4.16	1.26	มาก
คะแนนเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15		
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.95	1.35	มาก
2. ได้รับบริการ ความรู้ที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	3.93	1.36	มาก
3. ความประทับใจในการให้บริการ	3.95	1.38	มาก
คะแนนเฉลี่ยด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94		
ด้านสารสนเทศหน่วยงาน			
1. ระบบสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ผลการสืบค้นถูกต้อง ครบถ้วนตรงกับความต้องการทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง	4.02	1.28	มาก
2. ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหา	4.05	1.31	มาก
3. มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	4.02	1.30	มาก
คะแนนเฉลี่ยด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.03		
รวม	4.06		มาก