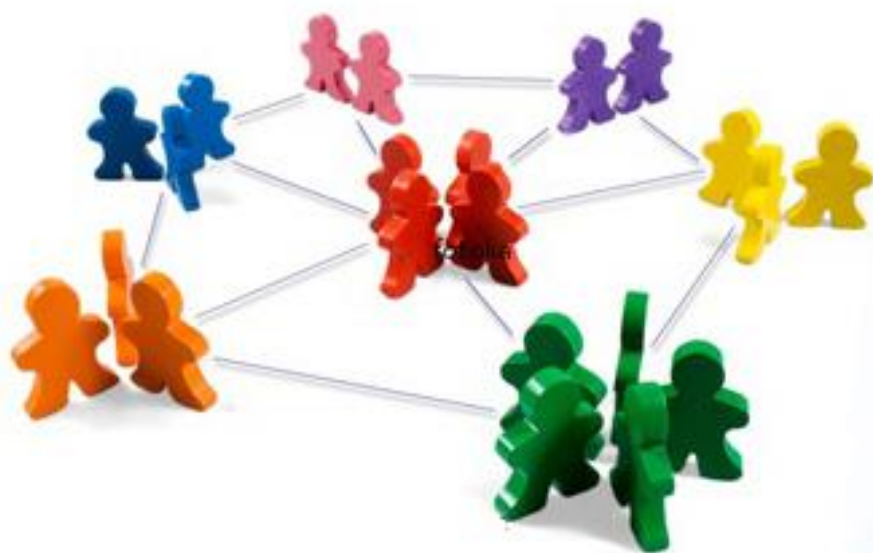




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
ประจำปี 2557



## บทนำ

ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่จนกระทั่งออกจากงาน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของสำนักงานอธิการบดีในครั้งต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

กรกฎาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร	3
บทที่ 2 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี	5
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานอธิการบดี	10
- ด้านเวลา	
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
บทที่ 4 ปัญหา / ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้	17
ภาคผนวก	19
- ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2557	20

## บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจำนวนบุคคลที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานอธิการบดีในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558 มีจำนวน 2,000 คน และทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ YAMANE และ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จะได้ข้อมูลดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2,000}{1 + 2,000(.05)^2} = 359$$

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 359 ราย สำนักงานอธิการบดีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาจากบุคคลที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานอธิการบดีในมหาวิทยาลัยฯ ในสัดส่วน 100 % ของจำนวนบุคคลทั้งหมด

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประจำปี 2556 ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558 โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีและสามารถรับแบบสอบถามความพึงพอใจ คืนในจำนวนที่ต้องการ คือ 359 ฉบับ คิดเป็น 100 % จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา รองลงมาอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจจากการใช้บริการจากสำนักงานอธิการบดีในด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$  S.D. = .80) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$  S.D. = .65) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$  S.D. = .78) และด้านระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = .63) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$  S.D. = .48) ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดป้าย ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาที หลังต้องต่อแถวเพื่อรับบริการ ตามลำดับต่อไป

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมา เรื่องความเหมาะสม ในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลายมี และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการใช้บริการได้ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ , ความ ชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก

## บทที่ 2

### การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มาใช้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2557 ซึ่งได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการให้บริการในด้านต่างๆ

ในการประเมินผลครั้งนี้ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
    - เพศ
    - อายุ
    - สถานภาพของผู้มารับบริการ
  - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ (โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อย)
    - ด้านเวลา
    - ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
    - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
    - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ
2. เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานอธิการบดี โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2557 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558
3. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
4. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 หาค่าร้อยละของ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ ด้วยคำสั่ง Frequency
5. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้คำสั่ง Compute และ Descriptive โดยแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		การแปลผล
1.00 – 1.50	เท่ากับ	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	เท่ากับ	พึงพอใจน้อย
2.51 – 3.50	เท่ากับ	พึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	เท่ากับ	พึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	เท่ากับ	พึงพอใจมากที่สุด

6. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยใช้คำสั่ง Descriptive
7. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวม
8. สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
9. จัดทำรายงานสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

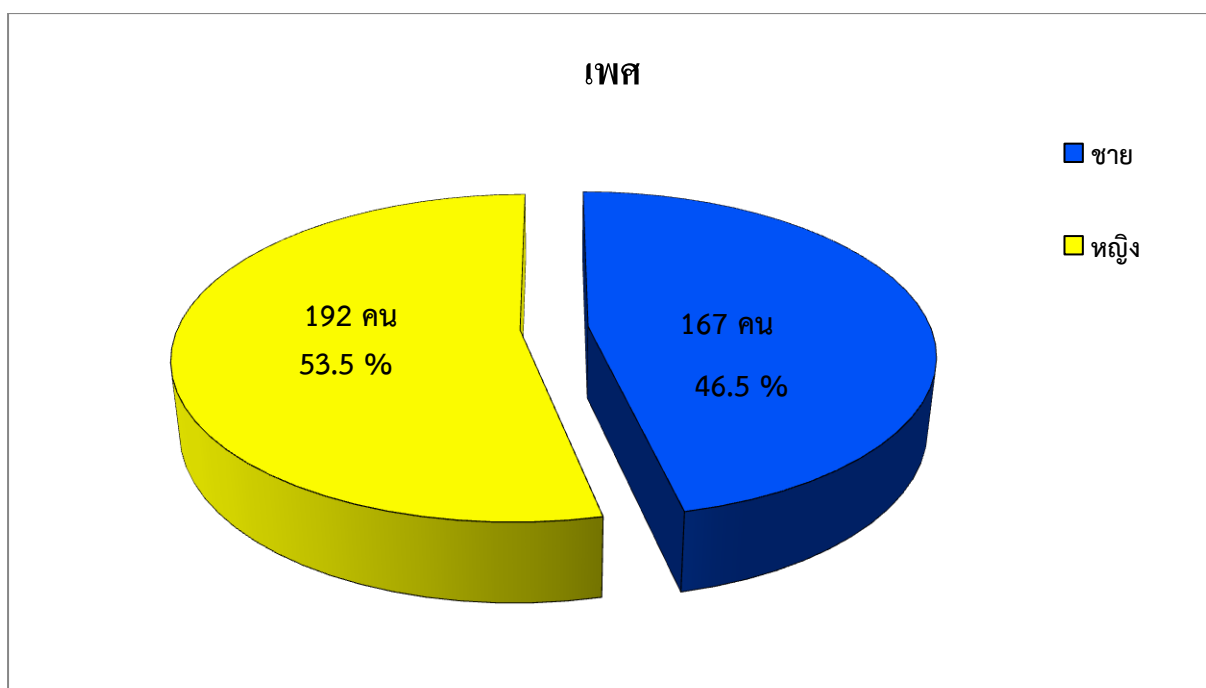
### บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	46.5
หญิง	192	53.5
รวม	359	100.0

จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 359 คน เป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 และเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5

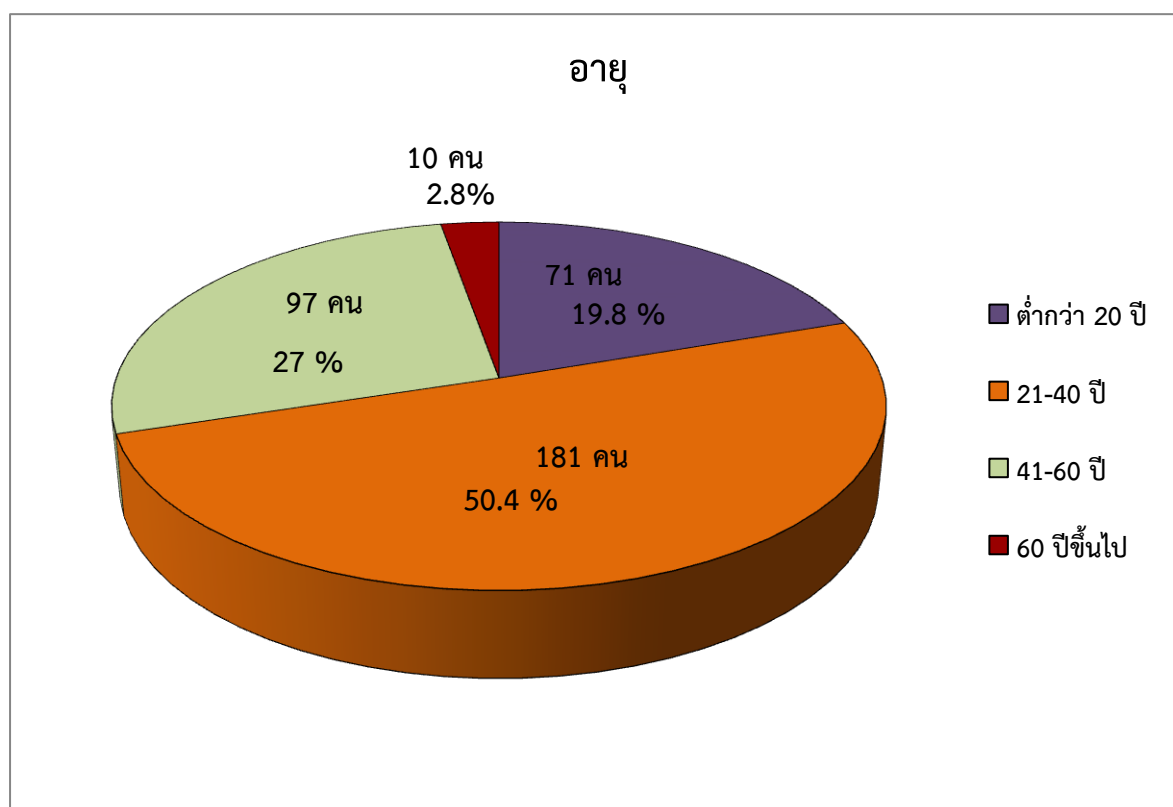




ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	71	19.8
20 – 40 ปี	181	50.4
41 – 60 ปี	97	27.0
60 ปีขึ้นไป	10	2.8
รวม	359	100.0

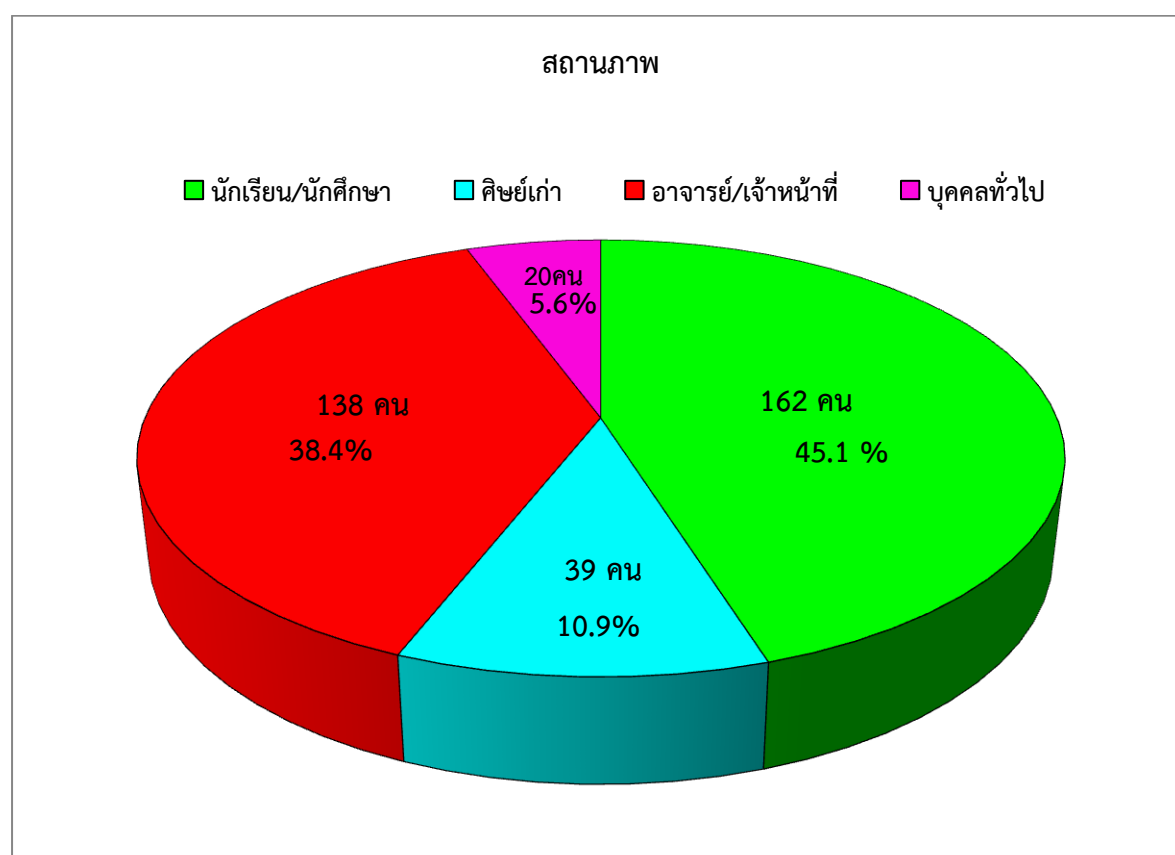
จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 359 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ



ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	162	45.1
ศิษย์เก่า	39	10.9
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	138	38.4
บุคคลทั่วไป	20	5.6
รวม	359	100.0

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 359 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาเป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนศิษย์เก่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และบุคคลทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	4.06	.80	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.95	.78	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.72	.49	มาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.90	.62	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	.65	มาก
รวม	3.92	.67	มาก

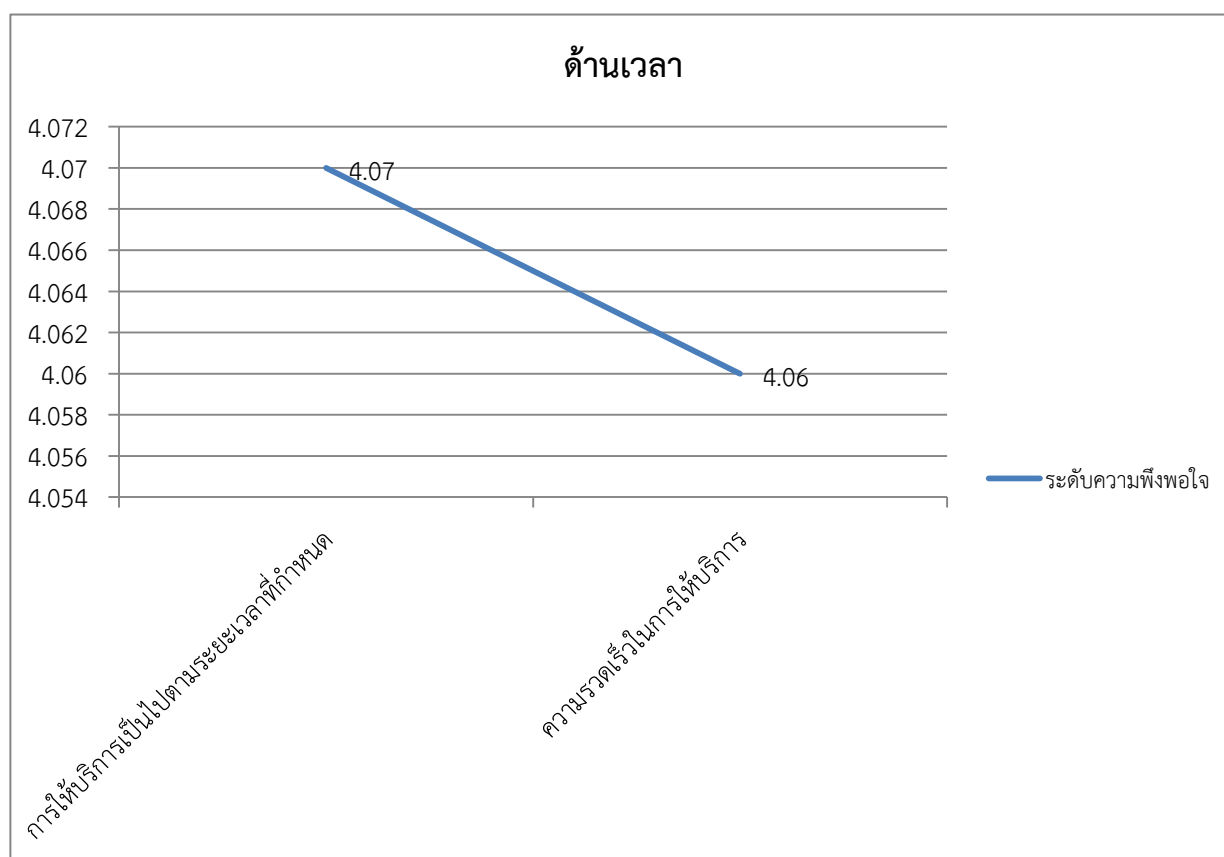
จากตาราง 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการในด้านเวลาของผู้ให้บริการจากสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$  S.D. = .80) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$  S.D. = .65) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$  S.D. = .78) และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = .62) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$  S.D. = .49) ตามลำดับ โดยความพึงพอใจในภาพรวมของทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$  S.D. = .67)



ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเวลา

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.07	.89	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.06	.90	มาก
รวม	4.06	.80	มาก

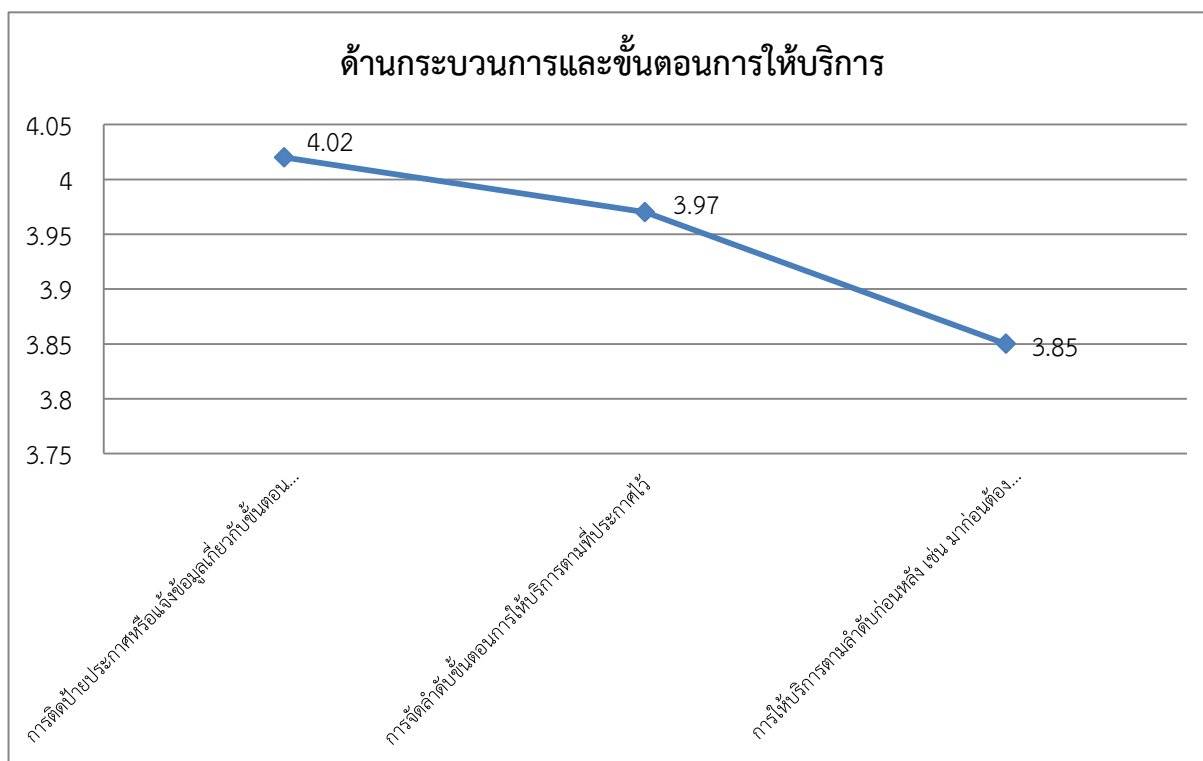
จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเวลา อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.07$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และระยะเวลา

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.02	.87	มาก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.97	.92	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	3.85	.84	มาก
รวม	3.95	.78	มาก

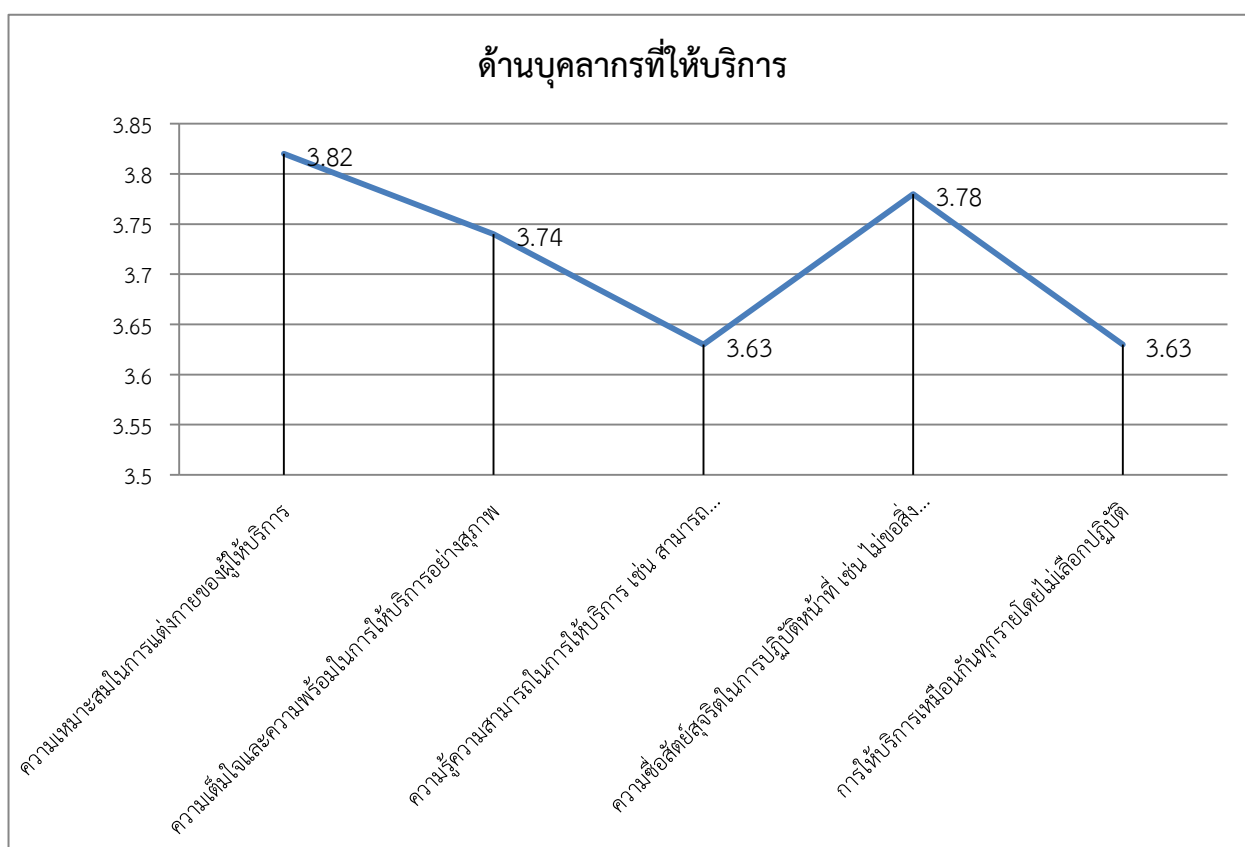
จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ( $\bar{X} = 3.98$ ) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาที่หลังต้องเข้าแถวรอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.82	.85	มาก
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.74	.79	มาก
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	3.63	.65	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.78	.76	มาก
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.63	.66	มาก
รวม	3.72	.49	มาก

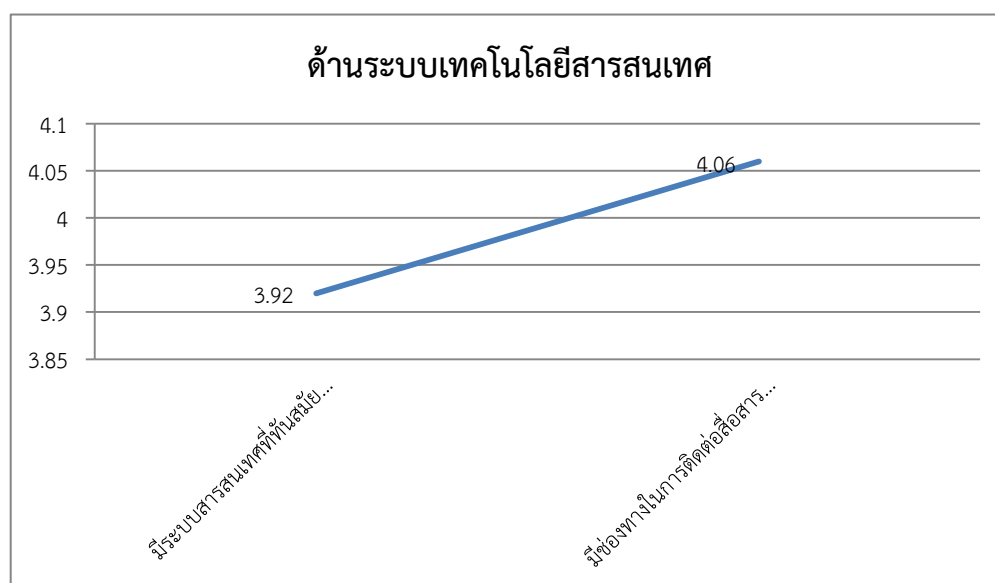
จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับ มาก โดยพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.82$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ส่วนความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 3.74$ ) เรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	3.92	.77	มาก
มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.06	.72	มาก
รวม	3.90	.62	มาก

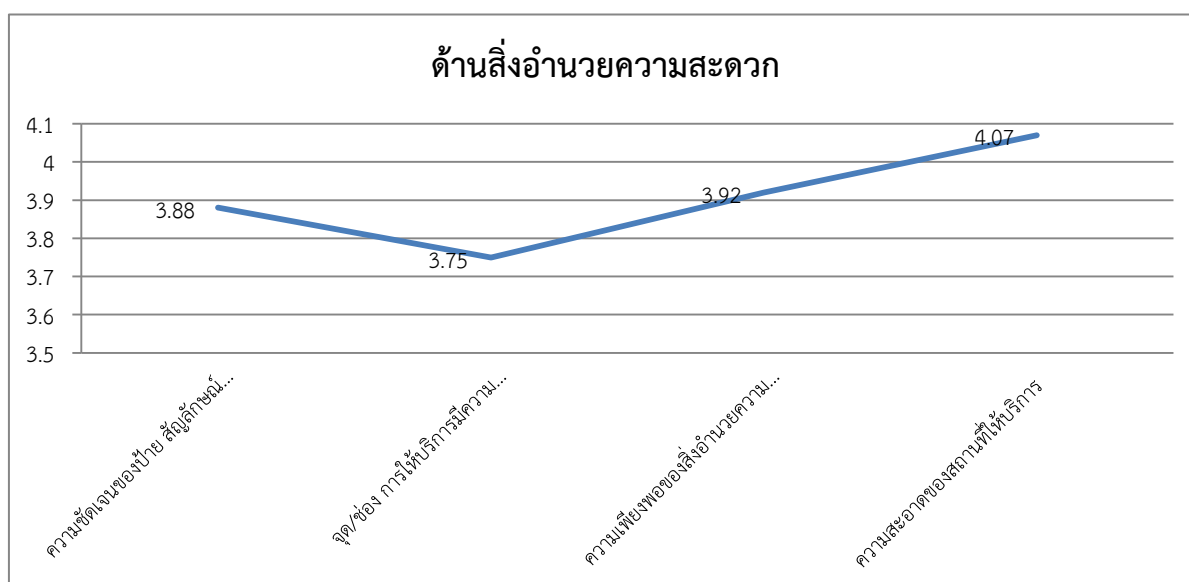
จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.06$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3.88	.76	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.75	.78	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.92	.77	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.07	.72	มาก
รวม	3.99	.65	มาก

จากตาราง 2.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ( $\bar{X} = 3.92$ ) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 3.88$ ) และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

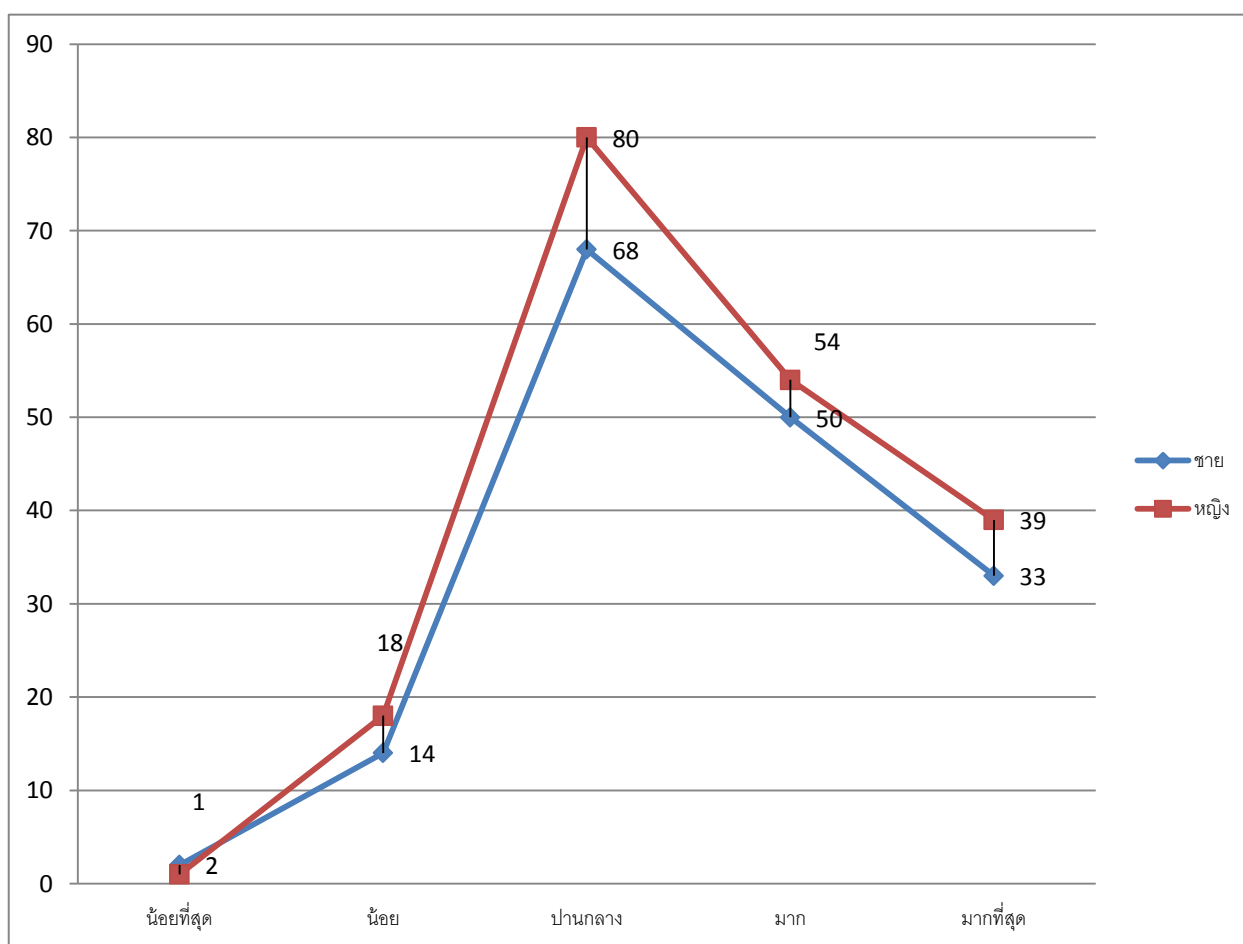




ตาราง 2.7 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามเพศ

เพศ		ระดับความพึงพอใจในภาพรวม					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	จำนวน	2	14	68	50	33	167
	ร้อยละ	1.20	8.38	40.72	29.94	19.76	100.00
หญิง	จำนวน	1	18	80	54	39	192
	ร้อยละ	0.52	9.38	41.67	28.13	20.31	100.00

จากตาราง 2.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 40.72 และเพศหญิงพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 41.66 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 359 คน



## บทที่ 4

### สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้

#### 1. สรุปปัญหา / ข้อเสนอแนะ

	ความถี่
- ให้บริการเป็นกันเอง	2
- อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มบ่อยๆ	3
- ระบบอินเทอร์เน็ตล่าช้าและค่อนข้างช้าเวลาที่ใช้ในการลงทะเบียน	15
- ให้บริการแบบมีมนุษย์สัมพันธ์ดีมาก	3
- ที่สำหรับนักศึกษายังไม่เพียงพอ	2
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้บริการเป็นอย่างดี	3
- ไฟฟ้าระหว่างทางยังไม่ค่อยสว่าง	4
- มีอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัยแล้ว	5
- ตอบคำถามได้ชัดเจนและให้คำแนะนำดี	2
- ควรมีโรงอาหารที่ใหญ่ ถูกสุขลักษณะและพอเพียงกับนักศึกษา	6
- อยากให้มียุทธศาสตร์ให้มากกว่านี้พอเพียงกับของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร	9
- บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ทำหน้าที่ไม่ดีเวลาที่นักศึกษาสอบถาม	2
- ช่วยแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาได้ดี	4
- มีการสนับสนุนให้นักศึกษาออกกำลังกายดีมาก	2
- อยากให้ยามดูแลเรื่องการจัดระเบียบของการจอดรถให้มากกว่านี้	1

#### 2. การนำผลการสำรวจไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ จากสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2557 สำนักงานอธิการบดี จะนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. พัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอให้สอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการและให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการทุกเพศ ทุกวัย
3. เน้นย้ำให้บุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมีความตระหนักและให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญและตรงกับความต้องการ

4. ปรับปรุงซ่อมแซม พร้อมติดตั้งไฟฟ้าเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สว่างตามทางเดินตลอดจนบริเวณอาคารให้สว่างไสวปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
5. สำรวจและปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งจัดเตรียมม้านั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกปี
6. แนะนำเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยฯ ให้ช่วยดูแลและจัดระเบียบการจอดรถในสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อยให้มากยิ่งขึ้น

## ภาคผนวก



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
5.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
5.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
<b>6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ
-----------------------------

**ปัญหา** 1. ....

2. ....

**ข้อเสนอแนะ** 1. ....

2. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้