

**สรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
ของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2565**



สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน..กองกลาง...
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน100..... คน คิดเป็นร้อยละ100.....

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนนับ
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : \bar{X})

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
1.00-1.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความไม่พึงพอใจ
1.00-1.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
1.51-2.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
3.51-4.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
4.51-5.00	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ	การแปลผลจากแบบสอบถาม
5	ระดับความพึงพอใจระดับ 5 และระดับความไม่พึงพอใจ 0
4	ระดับความพึงพอใจระดับ 4 และระดับความไม่พึงพอใจ 1
3	ระดับความพึงพอใจระดับ 3 และระดับความไม่พึงพอใจ 2
2	ระดับความพึงพอใจระดับ 2 และระดับความไม่พึงพอใจ 3
1	ระดับความพึงพอใจระดับ 1 และระดับความไม่พึงพอใจ 4
0	ระดับความพึงพอใจระดับ 0 และระดับความไม่พึงพอใจ 5

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ		ระดับการปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		100	100
1.1	ชาย	39	39.0
1.2	หญิง	61	61.0
2 ผู้รับบริการ			
2.1	บุคลากรสายสนับสนุน	73	73.7
2.2	นักเรียน/นิสิต	13	13.1
2.3	ประชาชนทั่วไป	5	5.1
2.4	บุคลากรสายวิชาการ	2	2
2.5	บุคลากรหน่วยงานภายนอก	7	7.1
2.6	อื่น ๆ ระบุ.....	0	0
3.ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)			
3.1	ติดต่อด้วยตนเอง	89	89.9
3.2	ทางโทรศัพท์/แฟกซ์	28	28.3
3.3	จดหมาย/หนังสือราชการ	14	14.1
3.4	ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	8	8.1
3.5	E-mail, Facebook, Line	15	15.2
3.6	อื่น ๆ ระบุ.....	0	0

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	ระดับดีมาก	0.25	
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.74	ระดับดีมาก	0.26	-
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.74	ระดับดีมาก	0.26	-
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	ระดับดีมาก	0.24	-
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.76	ระดับดีมาก	0.24	-
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	ระดับดีมาก	0.27	
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.72	ระดับดีมาก	0.28	-
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.74	ระดับดีมาก	0.26	-
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.74	ระดับดีมาก	0.26	-
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.74	ระดับดีมาก	0.26	-
3.ด้านสถานที่	4.74	ระดับดีมาก	0.26	
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	4.76	ระดับดีมาก	0.30	-
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	4.73	ระดับดีมาก	0.26	-
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.72	ระดับดีมาก	0.28	
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.70	ระดับดีมาก	0.30	-
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.74	ระดับดีมาก	.026	-
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.74	ระดับดีมาก	0.26	

จากตารางที่ 2 พบว่า

1.1 ความพึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.74$) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.75$)
- ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.72$)

1.2 ความไม่พึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{x} = 0.26$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

- ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 0.28$)
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 0.25$)

6. สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน...กองกลางสำนักงานอธิการบดี
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2565 คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.74$) อยู่ในระดับดีมาก

7. ข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบ
2. บุคลากรยินดีให้บริการ ให้คำปรึกษาดี มีใจบริการ
3. อธิบาย แนะนำเข้าใจง่าย

จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

1. การใช้น้ำเสียงในการให้บริการ
2. ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการให้มากขึ้น