

สรุปผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ 2565

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้รับผิดชอบ

งานบริหารทั่วไป กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรกองแผนงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานดีขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

- ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
- ประมวลผลและรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกผ่านระบบออนไลน์
- วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ
- ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการตรวจให้คะแนน โดยมีหลักเกณฑ์การตรวจให้คะแนน

ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

การให้คะแนน

มากที่สุด

5 คะแนน

มาก

4 คะแนน

ปานกลาง

3 คะแนน

น้อย

2 คะแนน

น้อยที่สุด

1 คะแนน

- นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเมื่อได้ค่าเฉลี่ยเรียบร้อยแล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์

ดังนี้

เกณฑ์ระดับคะแนน

ระดับความพึงพอใจ

4.51 – 5.00

หมายความว่า

มากที่สุด

3.51 – 4.50

หมายความว่า

มาก

2.51 – 3.50

หมายความว่า

ปานกลาง

1.51 – 2.50

หมายความว่า

น้อย

1.00 – 1.50

หมายความว่า

น้อยที่สุด

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดำเนินการโดยการบรรยายเป็นความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 156 คน จำแนกผู้รับบริการเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (มมส) ทั้งหมด 135 คน (ร้อยละ 85.99) บุคลากรสายวิชาการ (มมส) 9 คน (ร้อยละ 5.73) นักเรียน/นิสิต (มมส) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.13) ประชาชนทั่วไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.92) และอื่นๆ (ผู้บริหารระดับคณะ) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.64) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการงานบริหารทั่วไปมากที่สุด (ร้อยละ 23.72) งานงบประมาณเงินรายได้ (ร้อยละ 19.87) งานนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง (ร้อยละ 18.59) งานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ร้อยละ 15.38) งานอัตรากำลัง (ร้อยละ 9.62) งานพัฒนาระบบคลังข้อมูลและสารสนเทศสถาบัน (ร้อยละ 7.69) งานวิจัยสถาบัน (ร้อยละ 3.21) งานงบประมาณเงินแผ่นดิน (ร้อยละ 1.28) และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุงาน (ร้อยละ 0.64) ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการ		
บุคลากรสายสนับสนุน (มมส)	135	85.99
บุคลากรสายวิชาการ (มมส)	9	5.73
นักเรียน/นิสิต (มมส)	8	5.13
ประชาชนทั่วไป	3	1.92
อื่นๆ (ผู้บริหารระดับคณะ)	1	0.64
รวม	156	100.00
2. งานที่ให้บริการ		
งานบริหารทั่วไป	37	23.72
งานงบประมาณเงินรายได้	31	19.87
งานนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง	29	18.59
งานพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	24	15.38
งานอัตรากำลัง	15	9.62
งานพัฒนาระบบคลังข้อมูลและสารสนเทศสถาบัน	12	7.69
งานวิจัยสถาบัน	5	3.21
งานงบประมาณเงินแผ่นดิน	2	1.28
ไม่ระบุ	1	0.64

รวม	156	100.00
-----	-----	--------

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.53$) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.50$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.37$) และด้านสถานที่ มีระดับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และระดับมาก 8 ข้อ โดยสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.63$)
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.54$)
3. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$)
4. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$)
5. การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.46$)
6. ให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.46$)
7. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.44$)
8. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.36$)
9. มีหลายช่องทางในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$)
10. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.30$)
11. สถานที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.26$)
12. มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.23$)

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	.79	87.40	มาก
1. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.46	.82	89.10	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	.70	87.23	มาก
3. มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.35	.78	86.92	มาก
4. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.30	.85	86.03	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	.75	90.60	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.63	.69	92.56	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.54	.81	90.90	มากที่สุด

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.52	.76	90.39	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.44	.70	88.85	มาก
ด้านสถานที่	4.25	.80	85.60	มาก
1. สถานที่มีความเหมาะสม	4.26	.81	85.26	มาก
2. มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	4.23	.79	84.65	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	.75	90.00	มาก
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.54	.68	90.90	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.46	.81	89.10	มาก
โดยภาพรวม	4.42	.78	88.40	มาก

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ส่วนใหญ่พึงพอใจกับการให้บริการ โดยพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งหมด 152 คน คิดเป็นร้อยละ 97.40 และไม่พึงพอใจทั้งหมด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการได้ระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ดังนี้

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ความคิดเห็น
1.	<p>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>โปรดระบุ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานด้านอัตรากำลังเป็นกระบวนการที่สร้างความยุ่งยากให้กับคนทำงานยิ่งในส่วนของอัตรากำลังของอาจารย์ชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นอัตราที่หายาก ด้วยปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ไม่ได้ส่งเสริมให้ชาวต่างชาติมาทำงานที่มหาวิทยาลัย ดังนั้น ในด้านขั้นตอนทางฝ่ายแผนฯ ควรออกระเบียบที่เอื้อต่อการนำไปใช้อัตรากำลัง ยิ่งสาขาวิชาที่ขาดแคลนผู้สอน แต่มีจำนวนผู้เรียนที่ต้องการเรียนจำนวนมาก เป็นต้น (งานอัตรากำลัง) <p>ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลดขั้นตอน ปรับระเบียบที่เอื้อ และอำนวยความสะดวกต่อคนทำงานในคณะ (งานอัตรากำลัง)
2.	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>โปรดระบุ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถที่จะชี้แจงข้อซักถามได้ชัดเจน (งานนโยบายแผน และบริหารความเสี่ยง) - เจ้าหน้าที่ส่วนกลางควรปรับปรุงเรื่องจิตการให้บริการ และการสร้างเครื่องมือ ที่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (งานอัตรากำลัง) <p>ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้างจิตสำนึกทางด้านบริการ และการพัฒนาศักยภาพในการเป็น One stop service (งานอัตรากำลัง)

ที่	ความคิดเห็น
	- การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (งานงบประมาณเงินรายได้)
3	ด้านสถานที่ โพรตระบุ - ข้อเสนอแนะ -
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ โพรตระบุ - ข้อมูลตามที่อธิบายไปแล้วข้างต้น (งานอัตรากำลัง) ข้อเสนอแนะ - ข้อมูลตามที่อธิบายไปแล้วข้างต้น (งานอัตรากำลัง)

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบุคลากรกองแผนงาน

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 156 คน มีผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการกองแผนงานอีกครั้งมากที่สุดสามลำดับแรก ได้แก่ ระดับ 10 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมาระดับ 9 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และระดับ 8 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการกองแผนงานอีกครั้ง

ระดับ	ความถี่	ร้อยละ
1	1	0.64
2	1	0.64
3	1	0.64
4	2	1.28
5	4	2.56
6	7	4.49
7	9	5.77
8	29	18.59
9	32	20.51
10	70	44.87

และผู้รับบริการที่จะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการกองแผนงานอีกในครั้งต่อไป มากที่สุดสามลำดับแรก ได้แก่ ระดับ 10 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 42.95 รองลงมา ระดับ 9 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 และระดับ 8 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่จะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการกองแผนงานอีกในครั้งต่อไป

ระดับ	ความถี่	ร้อยละ
1	1	0.64
2	1	0.64
3	2	1.28
4	-	-
5	10	6.41
6	3	1.92
7	13	8.33
8	26	16.67
9	33	21.15
10	67	42.95

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานดีขึ้น

ตาราง 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ	งานที่รับผิดชอบ
ข้อมูลสารสนเทศในเวปไซต์ควรทันสมัยและ update อย่างทันเวลา	งานนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง
ไม่สามารถที่จะชี้แจงข้อซักถามได้ชัดเจน	
ลดเอกสาร ลดขั้นตอน	งานงบประมาณเงินรายได้
ส่วนมากงานด่วน อยากให้แจ้งก่อน 3 วัน	
การเกลี่ยเงินงบประมาณเงินรายได้ อยากให้คณะสามารถเกลี่ยเงินเองได้ การใช้เงินจะได้มีประสิทธิภาพ	
ระบบไม่พร้อม บางเวลา ระบบไม่ค่อยเสถียร ระบบเน็ตเวิร์ค ชัดข้องบ่อย	
บางครั้งจะมีอารมณ์เสีย	
ลดเอกสารแบบฟอร์มให้กระชับและน้อยที่สุด	งานอัตรากำลัง
กระบวนการค่อนข้างใช้เวลาในการพิจารณา	

ข้อเสนอแนะ	งานที่รับผิดชอบ
ข้อมูลที่ได้รับจากส่วนกลางบางครั้งมีความคลาดเคลื่อนบ้าง อาจจะเนื่องด้วยข้อมูลจำนวนมาก	งานพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
การขอข้อมูลในบางครั้งเร่งด่วน ทำให้ส่งข้อมูลไม่ได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	
สถานที่คับแคบเกินไป / ห้องสำนักงานควรอยู่ไม่หลายห้อง	งานพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ / งานนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง / งานงบประมาณเงินรายได้ / งานบริหาร ทั่วไป
