

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ตามที่กองบริหารงานบุคคลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีการศึกษา 2565 (13 มิถุนายน 2565 – 29 พฤษภาคม 2566) และขอความอนุเคราะห์ผู้ที่รับบริการจากทุกหน่วยงานตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และได้รับคืนแบบสอบถามกลับคืนมาและตอบผ่านทางเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล เป็นแบบสอบถามจากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลรวมจำนวน 160 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566)

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดีมาก
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดี
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพอใช้
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการควรปรับปรุง

ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีการศึกษา 2565 (13 มิถุนายน 2565 – 29 พฤษภาคม 2566) สรุปภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีการศึกษา 2565 (13 มิถุนายน 2565 – 29 พฤษภาคม 2566) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 160 ชุด โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลผลของการสำรวจนั้น ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- ตอนที่ 3** แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ และสถานภาพของผู้รับบริการ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนข้อมูล ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ที่ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	110	69
1.2 ชาย	50	31
รวม	160	100
2. อายุ		
2.1 อายุน้อยกว่า 25 ปี	-	-
2.2 อายุ 25 – 30 ปี	15	9
2.3 อายุ 31 – 35 ปี	18	11
2.4 อายุ 36 – 40 ปี	25	16
2.5 อายุ 41 – 45 ปี	33	21
2.6 อายุ 46 – 50 ปี	46	29
2.7 อายุ 51 – 55 ปี	12	7
2.8 อายุ 56 ปี ขึ้นไป	11	7
รวม	160	100
3. ผู้รับบริการ		
3.1 สายสอน	88	55
3.2 สายสนับสนุน	72	45
3.3 นักวิจัย	-	-
3.4 นักศึกษา	-	-
3.5 บุคคลภายนอก	-	-
3.6 อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	160	100

จากตารางที่ 1 ผู้รับบริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2565

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 69 เพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ พบว่า อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9 อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุ 46 – 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29 อายุ 51 – 55 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ อายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการสายสอน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และผู้รับบริการสายสนับสนุน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ โดยใช้ค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ

รายการประเมิน	ผลการสำรวจ (n=160)		ระดับความพึงพอใจ
	(\bar{X})	(S.D.)	
ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน	4.33	0.67	ดี
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.20	2.17	ดี
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.17	2.16	ดี
4. เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน	4.31	2.19	ดี
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.04	2.11	ดี
ภาพรวมด้านที่ 1	4.21	1.86	ดี
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
6. ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	4.29	2.18	ดี
7. การให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาวาจา	4.32	2.19	ดี
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.21	2.18	ดี
9. ความสามารถในการสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ	4.30	2.20	ดี
10. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23	2.16	ดี
11. ความตรงต่อการให้บริการ	4.36	2.22	ดี
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.36	2.20	ดี
ภาพรวมด้านที่ 2	4.30	2.19	ดี
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก			
13. สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.19	2.13	ดี
14. สภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ	4.16	2.12	ดี
15. อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.13	2.14	ดี
16. อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	2.13	ดี
ภาพรวมด้านที่ 3	4.16	2.13	ดี

รายการประเมิน	ผลการสำรวจ (n=160)		ระดับความพึงพอใจ
	(\bar{X})	(S.D.)	
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
17. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.25	2.15	ดี
18. การให้ข้อเสนอแนะและช่วยแก้ไขปัญหา	4.26	2.16	ดี
19. ความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูล ข่าวสาร	4.20	2.16	ดี
20. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4.28	2.17	ดี
21. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.26	2.17	ดี
ภาพรวมด้านที่ 4	4.26	2.16	ดี
ภาพรวม	4.23	2.09	ดี

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=4.23$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อยู่ในระดับ ดี 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.21$) 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.30$) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.16$) 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.26$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

- 3.1 ควรมีอุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ
- 3.2 ชื่นชมในการให้บริการของบุคลากรกองบริหารงานบุคคล
- 3.3 การเปลี่ยนแปลงข้อมูลไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ก่อนทำให้การดำเนินงานล่าช้า
- 3.4 ควรมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานบริการและให้ความสนับสนุนผู้ให้บริการ

.....