

การประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ 1 ตุลาคม 2562-31 มีนาคม 2563

การแปลค่า

4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การประเมินภาพรวมของโครงการ

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	40	45.50
เพศหญิง	48	54.50
รวม	88	100.00

จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	6.80
21 - 40 ปี	55	62.50
41 -60 ปี	27	30.70
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	88	100.00

จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีมีอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 -60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตาราง 1.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	16	18.20
ปริญญาโท	67	76.10
ปริญญาเอก	5	5.70
รวม	88	100.00

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และระดับปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

ตาราง 1.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	72	81.80
บุคลากรสายสนับสนุน	10	11.40
นักศึกษา	6	6.80
อื่นๆ	0	0.00
รวม	88	100.00

จากตาราง 1.4 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และเป็นนักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตาราง 1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
1. ด้านเวลา				
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.60	.492	92.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.06	.423	81.20	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา	4.33	.458	86.60	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.47	.726	89.40	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	.605	90.60	มากที่สุด
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.39	.616	87.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	.649	89.27	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.57	.540	91.40	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.53	.545	90.60	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.39	.670	87.80	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.61	.489	92.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.53	.561	90.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.27	.753	85.40	มากที่สุด
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.47	.606	89.40	มากที่สุด
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ	4.48	.546	89.60	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.40	.580	88.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	.621	88.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.47	.586	89.40	มากที่สุด

จากตาราง 1.5 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.50 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ที่ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น อยู่ที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.27 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ที่ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง อยู่ที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 88.10 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ อยู่ที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ที่ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านเวลา อยู่ที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านเวลาที่มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ที่ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ต้องการให้มีระบบป้องกันเอกสารหาย
2. อยากให้มีอาสาสมัครประจำบ้าน ประจำอยู่ที่คณะฯ หากเกิดกรณีฉุกเฉินจะได้ใช้ยารักษาโรคในเบื้องต้น ในการบริการให้กับ บุคลากร นักศึกษา