

การประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ 1 เมษายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 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	34	37.36
เพศหญิง	57	62.64
รวม	91	100.00

จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 62.64 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.36

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	21.98
21 - 40 ปี	28	30.77
41 -60 ปี	43	47.25
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	91	100.00

จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 -60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98

ตาราง 1.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.30
ปริญญาตรี	17	18.68
ปริญญาโท	41	45.05
ปริญญาเอก	30	32.97
รวม	91	100.00

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.05 รองลงมาเป็นระดับปริญญาเอก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.97 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตาราง 1.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	60	65.93
บุคลากรสายสนับสนุน	11	12.09
นักศึกษา	20	21.98
อื่นๆ	0	0.00
รวม	91	100.00

จากตาราง 1.4 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 รองลงมาคือนักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.09

ตาราง 1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
1. ด้านเวลา				
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.19	.913	83.70	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.28	.960	85.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา	4.24	.468	84.70	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.00	.847	80.00	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	.850	87.04	มากที่สุด
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.41	.922	88.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	.655	85.07	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.26	.828	85.19	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.52	.841	90.37	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.57	.662	91.48	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	.614	93.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.51	.736	90.10	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.28	.763	85.56	มากที่สุด
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.61	.685	92.22	มากที่สุด
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ	4.26	.894	85.19	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.35	.914	87.04	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	.814	87.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.37	.823	87.30	มากที่สุด

จากตาราง 1.5 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.30 อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.10 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ที่ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ที่ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.19 อยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.50 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก อยู่ที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.22 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.04 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ อยู่ที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56 อยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.07 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง อยู่ที่ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.15 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ที่ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.04 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านเวลา อยู่ที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.70 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในด้านเวลาที่มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.70 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ไม่มี