รายงาน

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ มหาวิทยาลัยมหิดล (วข.อจ.) ประจำปี 2565

จัดทำโดย

กลุ่มงานแผนและคุณภาพ

สำนักงานบริหารทั่วไป

โครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ มหาวิทยาลัยมหิดล

ติดต่อสอบถาม

นายพสิษฐ์ พัจนา

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เบอร์ติดต่อ 1301

รายงาน

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ มหาวิทยาลัยมหิดล (วข.อจ.) ประจำปี 2565

จุดประสงค์ของการประเมิน

ในปีพ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา วข.อจ. ได้ดำเนินการให้บริการลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลายภายใต้การดำเนินงานของผู้บริหารและสำนักสำคัญทั้ง 3 สำนัก ได้แก่ สำนักวิชาการและหลักสูตร สำนักวิจัยและบริการวิชาการ และสำนักงานบริหารทั่วไป (สามารถดูรายละเอียดที่ https://am.mahidol.ac.th/organizational-structure/) กลุ่มลูกค้าของ วข.อข. มีหลากหลายกลุ่ม อาทิ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และลูกค้าภายนอกอื่น ๆ ทั้งบุคคลในชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างมากและถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามและกำหนดประเด็นสำคัญในการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

ข้อค้นพบที่สำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล คือ ลูกค้าของ วข.อจ. จำนวนทั้งหมด 41 คน แบ่งออกเป็น นักศึกษาจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 78.05 และลูกค้าที่เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.95 และผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้านี้ของ วจ.อจ. สามารถสรุปได้ตามประเด็นดังนี้

- ภาพรวม
    - ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ ร้อยละ 73.2 มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ของ วข.อจ. เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อให้บริการต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 3.85; S.D. =1.28) รองลงมา คือ ร้อยละ 70.7 ต่อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำพร้อมทั้งตอบข้อซักถามที่เหมาะสม ($\bar{X}$= 3.63; S.D. =1.32) และ ร้อยละ 63.7 ต่อการมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X}$= 3.56; S.D. =1.32) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)
- นักศึกษา
    - นศ. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ ร้อยละ 75.0 ของ นศ. มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ของ วข.อจ. เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเมื่อให้บริการต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.81; S.D. =1.26) รองลงมา คือ ร้อยละ 71.9 ต่อ

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำพร้อมทั้งตอบข้อซักถามที่เหมาะสม ($\bar{X}$=3.59; S.D. =1.29) และ ร้อยละ 59.4 ต่อการมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X}$=3.16; S.D. = 1.32) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

- ลูกค้าภายนอก
    - ลูกค้าภายนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ ร้อยละ 77.8 ของลูกค้าภายนอกมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดต่อการมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม (; $\bar{X}$= 4.33; S.D. =1.32) รองลงมา คือ ร้อยละ 66.7 ต่อการเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อให้บริการต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.00; S.D. = 1.32) และ ร้อยละ 66.7 ต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X}$=4.00; S.D. = 1.58) ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า วข.อจ. ควรให้ความสำคัญกับทุกประเด็น โดยเฉพาะการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม การพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ และการปรับปรุงระยะเวลาการให้เวลาที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ

ตารางที่ 1 2 ร้อยละของลูกค้าตามระดับความพึงพอใจและค่าเฉลี่ย (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ วข.อจ. (จำนวน 41 คน)

ประเด็น	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย หรือ $\bar{X}$ (S.D.)
วข.อจ. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนและเหมาะสม	12.2	4.9	39.0	19.5	24.4	**3.39(1.26)**
วข.อจ. มีระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	9.8	14.6	24.4	29.3	22.0	**3.39(1.26)**
เจ้าหน้าที่ของวข.อจ. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	12.2	9.8	7.3	43.9	26.8	**3.63(1.32)**
เจ้าหน้าที่ของวข.อจ. เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และแจ่มใสเมื่อให้บริการต่อผู้รับบริการ	7.3	12.2	7.3	34.1	39.0	**3.85(1.28)**
วข.อจ. มีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม	12.2	9.8	14.6	36.6	26.8	**3.56(1.32)**
วข.อจ. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม	17.1	9.8	19.5	29.3	24.4	**3.34(1.41)**

ตารางที่ 2 ร้อยละของลูกค้าตามระดับความพึงพอใจและค่าเฉลี่ย (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของ วข.อจ. (จำนวน 32 คน)

ประเด็น	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย หรือ $\bar{X}$ (S.D.)
วข.อจ. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนและเหมาะสม	9.4	6.3	40.6	25.0	18.8	**3.38(1.16)**
วข.อจ. มีระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	6.3	18.8	21.9	37.5	15.6	**3.38(1.16)**
เจ้าหน้าที่ของวข.อจ. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	12.5	9.4	6.3	50.0	21.9	**3.59(1.29)**
เจ้าหน้าที่ของวข.อจ. เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และแจ่มใสเมื่อให้บริการต่อผู้รับบริการ	9.4	9.4	6.3	40.6	34.4	**3.81(1.26)**
วข.อจ. มีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม	15.6	6.3	18.8	46.9	12.5	**3.16(1.32)**
วข.อจ. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม	18.8	9.4	21.9	37.5	12.5	**3.44(1.14)**

ตารางที่ 3 2 ร้อยละของลูกค้าตามระดับความพึงพอใจและค่าเฉลี่ย (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อบริการของ วข.อจ. (จำนวน 9 คน)

ประเด็น	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย หรือ $\bar{X}$ (S.D.)
วข.อจ. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนและเหมาะสม	22.2	0.0	33.3	0.0	44.4	**3.44(1.67)**
วข.อจ. มีระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม	22.2	0.0	33.3	0.0	44.4	**3.44(1.67)**
เจ้าหน้าที่ของวข.อจ. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และสามารถแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	11.1	11.1	11.1	22.2	44.4	**3.78(1.48)**
เจ้าหน้าที่ของวข.อจ. เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม และแจ่มใสเมื่อให้บริการต่อผู้รับบริการ	0.0	22.2	11.1	11.1	55.6	**4.00(1.32)**
วข.อจ. มีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม	0.0	22.2	0.0	0.0	77.8	**4.33(1.32)**
วข.อจ. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม	11.1	11.1	11.1	0.0	66.7	**4.00(1.58)**