ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561

1.วัตถุประสงค์

2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

3. การเสนอผลการวิเคราะห์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการของหน่วยงาน หน่วยงานบริหารงานบุคคล มรภ.วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)

2. Standard deviation (S.D.) หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. n หมายถึง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

4.3 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติดังนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 162) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ค่อนข้างพอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า เฉยๆ

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 1.50 หมายความว่า ไม่ค่อยพอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ไม่พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของรับบริการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

(n=200)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1.ชาย	94	47.0
2.หญิง	106	53.0
รวม	**200**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของรับบริการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับบริการ

(n=200)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการ		
1.บุคคลภายใน	128	64.0
2.บุคคลภายนอก	72	36.0
รวม	**200**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน จำนวน 128 คน คิดร้อยละ 64.0 และเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 เป็นรายด้านและโดยรวม

(n=200)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.24	พอใจมาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	.00	พอใจมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	.00	พอใจมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.36	.01	ค่อนข้างพอใจ
รวมค่าเฉลี่ย	**4.56**	**.07**	**พอใจมาก**

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 ในภาพรวมพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.56) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในทุกๆ ด้าน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของหน่วยงานงานบริหารงานบุคลพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.66) รองลงมามีค่าเฉลี่ย คือ .ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.62) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.36)

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นรายด้าน โดยด้านแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏผลตามตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(n=200)

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	60	140				4.30	.45	ค่อนข้างพอใจ
2.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	116	84				4.58	.49	พอใจมาก
3.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	200					5.00	.00	พอใจมาก
รวม						**4.62**	**.24**	**พอใจมาก**

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.62) โดยพบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุดในข้อ 3 คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 5.00) และข้อที่มีระดับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 .มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.30)

เมื่อวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านที่ 2 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏผลตามตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ระดับการความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=200)

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1.ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	200					5.00	.00	พอใจมาก
2.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ		200				4.00	.00	ค่อนข้างพอใจ
3.มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	200					5.00	.00	พอใจมาก
4.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม		200				4.00	.00	ค่อนข้างพอใจ
5.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	200					5.00	.00	พอใจมาก
รวม						**4.60**	**.00**	**พอใจมาก**

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.60) โดยพบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันคือ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ($\overline{X}$ = 5.00) และข้อที่มีระดับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.00)

เมื่อวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลตามตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ระดับการความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=200)

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	200					5.00	.00	พอใจมาก
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องประชุม โต๊ะสำหรับบริการ	200					5.00	.00	พอใจมาก
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ		200				4.00	.00	ค่อนข้างพอใจ
4.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	200					5.00	.00	พอใจมาก
5.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม		200				4.00	.00	ค่อนข้างพอใจ
6.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	200					5.00	.00	พอใจมาก
รวม						**4.36**	**.10**	**ค่อนข้างพอใจ**

จากตารางที่ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมค่อนข้างพอใจ ($\overline{X}$ = 4.36) โดยพบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันคือ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องประชุม โต๊ะสำหรับบริการ, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, และความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ($\overline{X}$ = 5.00) และข้อที่มีระดับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม ($\overline{X}$ = 4.00)

เมื่อวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านที่ 4 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ปรากฏผลตามตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ระดับการความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n=200)

ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ		200				4.00	.00	ค่อนข้างพอใจ
2.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	200					5.00	.00	พอใจมาก
3.ผลการให้บริการในภาพรวม	20	180				4.10	.30	ค่อนข้างพอใจ
รวม						4.36	.10	ค่อนข้างพอใจ

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการหน่วยงานงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2561 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในค่อนข้างพอใจ ($\overline{X}$ = 4.36) โดยพบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุดในข้อ 2 คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า ($\overline{X}$ = 5.00) และข้อที่มีระดับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 .ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.00)