



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการและเพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป การสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 20 ท่าน และกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานตามมาตรา 7(2) หรือสำนักงาน กอง ศูนย์ และหน่วยงาน จำนวน 15 หน่วยงาน ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานตามมาตรา 7(3) จำนวน 19 หน่วยงาน และผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานตามมาตรา 7(4) จำนวน 4 หน่วยงาน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วย ระดับ 5 คะแนน หมายถึงพอใจมากที่สุด ระดับ 4 คะแนน หมายถึงพอใจมาก ระดับ 3 คะแนน หมายถึงปานกลาง ระดับ 2 คะแนน หมายถึงพอใจน้อย และระดับ 1 คะแนน หมายถึงควรปรับปรุง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้บริหารและบุคลากรคณะและหน่วยงานต่างๆ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวม อยู่ในระดับ 4 คะแนน หรือพึงพอใจในระดับ “มาก”

ผลประเมินความพึงพอใจของกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา เรียงตามลำดับ ดังนี้ (1) ด้านเอกสารประกอบการประชุม มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.70 คะแนน หรือระดับ “มาก” (2) การจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.83 คะแนน หรือระดับ “มาก” (3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.92 คะแนน หรือระดับ “มาก” (4) การจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.63 หรือระดับ “มาก”

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.46 คะแนน หรือระดับ “มาก” (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.38 คะแนน หรือระดับ “มาก” (3) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.42 คะแนน หรือระดับ “มาก” (4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยระดับ 4.35 คะแนน หรือระดับ “มาก” (5) การใช้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยระดับ 4.26 คะแนน หรือระดับ “มาก” (6) การใช้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยระดับ 4.24 หรือระดับ “มาก” (7) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยระดับ 4.39 หรือระดับ “มาก” (8) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล ค่าเฉลี่ยระดับ 4.21 หรือระดับ “มาก” (9) เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยระดับ 4.24 หรือระดับ “มาก” (10) ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน ค่าเฉลี่ยระดับ 4.25 หรือระดับ “มาก”

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 12 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 8 ราย และเพศหญิง 4 ราย ที่มีช่วงอายุระหว่าง 61-70 ปีขึ้นไปมากที่สุด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยพะเยา ในระยะเวลา 1 ปี ถึง 5 ปี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยอื่น ในระยะเวลา 5 ปี ถึง 10 ปี รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	8	67
2) หญิง	4	34
อายุ		
1) 31 ปี ถึง 41 ปี	0	0
2) 41 ปี ถึง 50 ปี	1	8
3) 51 ปี ถึง 60 ปี	3	25
4) 61 ปี ถึง 70 ปี	4	33
5) 70 ปีขึ้นไป	4	33
ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยพะเยา		
1) 1 ปี ถึง 5 ปี	7	58
2) 5 ปี ถึง 10 ปี	2	17
3) 10 ปีขึ้นไป	3	25
ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยอื่น		
1) 1 ถึง 5 ปี	3	30
2) 5 ถึง 10 ปี	4	40
3) 10 ปีขึ้นไป	3	30

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

จากวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยระดับ 4.92 หรือระดับ “มาก” รองลงมาคือการจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.83 หรือระดับ “มาก” ด้านเอกสารประกอบการประชุม มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.70 หรือระดับ “มาก” และการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.63 หรือระดับ “มาก” ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านเอกสารประกอบการประชุม	12	4.70	มาก
1.1 การจัดทำระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมมีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	12	4.67	มาก
1.2 การจัดส่งระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้คณะกรรมการก่อนการประชุม 1 สัปดาห์	12	4.83	มาก
1.3 การจัดทำรายงานการประชุมและการสรุปสาระสำคัญของการประชุมได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	12	4.67	มาก
1.4 การติดตามมติที่ประชุมและสรุปผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	12	4.67	มาก
1.5 การประสานงานและการตอบคำถามเกี่ยวกับระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	12	4.67	มาก
2. ความพึงพอใจในการจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย	12	4.83	มาก
2.1 การเชิญประชุม การนัดหมายและการประสานงาน	12	4.92	มาก
2.2 การจัดสถานที่ประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุม	12	4.83	มาก
2.3 การอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาร่วมประชุมของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	12	4.92	มาก
2.4 ความพร้อมของเอกสารและข้อมูลประกอบการประชุม	12	4.75	มาก
2.5 คุณภาพของอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	12	4.75	มาก
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	12	4.92	มาก
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	12	4.92	มาก
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	12	4.75	มาก
3.3 ความสุภาพและเป็นมิตรในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	12	5.00	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	12	5.00	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
3.5 ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	12	4.92	มาก
4. ความพึงพอใจในการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	12	4.63	มาก
4.1 ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams)	12	4.67	มาก
4.2 ความคมชัดของภาพและเสียงในการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams)	12	4.58	มาก
4.3 การจัดสถานที่ประชุม คุณภาพและความพร้อมของไอทีที่สนับสนุน	12	4.67	มาก
4.4 ความสะดวกในการเปิดใช้เอกสารผ่านแอปพลิเคชัน One Drive	12	4.58	มาก
4.5 ความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค	12	4.67	มาก
ผลรวม	12	4.77	มาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีสิ่งที่น่าสนใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่และความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการดำเนินงานด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้นและรับผิดชอบเป็นอย่างดี ด้านความมีน้ำใจ เอาใจใส่และช่วยเหลือ ด้านความประทับใจทุกเรื่อง ด้านความเรียบร้อย เป็นกันเอง ด้านพนักงานเอาใจใส่และอำนวยความสะดวก และด้านการดูแลและติดตามงานด้านเอกสารและสรุป รวมทั้ง การบริการที่ใส่ใจ มีความชัดเจน อธิบายดีมาก มีความรวดเร็วในการทำงาน

2. ท่านคิดว่าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาควรปรับปรุงด้านใด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา ได้แก่ ควรถ่วงดุลประเด็นและมติการประชุมของกรรมการสภา ให้มีความถูกต้องและชัดเจน และกรณีที่กรรมการสภา ที่ได้เข้าประชุม แต่ไม่ตอบกลับเอกสารการประชุม ควรมีการขอยืนยันการไม่ตอบกลับเพราะถือว่าสภา ควรได้รับผลการตอบกลับแบบครบถ้วนหรือตกลงว่าไม่ตอบถือว่า “ตกลง”

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา มีข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการทำมติที่ประชุมมาสรุปเป็นฐานข้อมูล โดยแยกประเภทของวาระไว้สำหรับการสืบค้น

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม 65 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 15 ราย และหญิง 50 ราย ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโท รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	15	23
2) หญิง	50	77
ตำแหน่ง		
1) บุคลากรสายวิชาการ	12	18
2) บุคลากรสายสนับสนุน	54	83
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3
2) ปริญญาตรี	23	35
3) ปริญญาโท	31	48
4) ปริญญาเอก	11	17

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

จากวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร สูงที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยระดับ 4.46 หรือระดับ “มาก” รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับ 4.42 หรือระดับ “มาก” การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยระดับ 4.39 หรือระดับ “มาก” เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยระดับ 4.38 หรือระดับ “มาก” เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยระดับ 4.35 หรือระดับ “มาก” การใช้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยระดับ 4.26 หรือระดับ “มาก” ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน ค่าเฉลี่ยระดับ 4.25 หรือระดับ “มาก” การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยระดับ 4.24 หรือระดับ “มาก” เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยระดับ 4.24 หรือระดับมาก และแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล ค่าเฉลี่ยระดับ 4.21 หรือระดับ “มาก” ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	67	4.46	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	67	4.38	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	67	4.42	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	67	4.35	มาก
5. การใช้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	67	4.26	มาก
6. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	67	4.24	มาก
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	67	4.39	มาก
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	67	4.21	มาก
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	65	4.24	มาก
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	67	4.25	มาก
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	67	4.36	มาก
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	67	4.35	มาก
ผลรวม	67	4.33	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. บริการดี เป็นมิตร
2. ติดต่อดี เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดีมาก
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประทับใจ