



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
(1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

บทสรุป

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 18 คน กลุ่มที่ 2 บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 70 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยพะเยา และประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยอื่น 1 ถึง 5 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความพึงพอใจในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย ความพึงพอใจในด้านเอกสารประกอบการประชุม และความพึงพอใจในการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) จัดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุมให้ทันสมัยยิ่งขึ้น (2) อาหารควรจัดให้พอดี ลดการสูญเสีย (3) นำเสนอรายละเอียดในเอกสารเฉพาะ Key Messages ส่วนเอกสารประกอบ แยกออกเป็น Appendix เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาเอกสารในการรับฟังการนำเสนอ

กลุ่มที่ 2 บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นบุคลากรสายสนับสนุน และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านผลการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่คนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจนั้นถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นการกำหนดคุณลักษณะของการให้บริการ และเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ การนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา และนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 18 คน
2. บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 32 คน

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มที่ 1 กรรมการสภามหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
- ชาย	13	77.22
- หญิง	5	27.78
อายุ		
- 31 ถึง 41 ปี	0	0
- 41 ถึง 50 ปี	2	11.11
- 51 ถึง 60 ปี	3	16.67
- 61 ถึง 70 ปี	6	33.33
- 70 ปีขึ้นไป	7	38.89
ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยพะเยา		
- 1 ถึง 5 ปี	12	66.67
- 5 ถึง 10 ปี	4	22.22
- 10 ปีขึ้นไป	2	11.11
ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยอื่น		
- 1 ถึง 5 ปี	11	61.11
- 5 ถึง 10 ปี	3	16.67
- 10 ปีขึ้นไป	4	22.22

ตาราง 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 77.22) อายุ 70 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 38.89) ประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยพะเยา 1 ถึง 5 ปี (ร้อยละ 66.67) และประสบการณ์ในการเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยอื่น 1 ถึง 5 ปี (ร้อยละ 61.11)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านเอกสารประกอบการประชุม	18	4.76	มากที่สุด
1.1 การจัดทำระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมมีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	18	4.78	มากที่สุด
1.2 การจัดส่งระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้คณะกรรมการก่อนการประชุม 1 สัปดาห์	18	4.83	มากที่สุด
1.3 การจัดทำรายงานการประชุมและการสรุปสาระสำคัญของประชุมได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	18	4.67	มากที่สุด
1.4 การติดตามมติที่ประชุมและสรุปผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุม ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	18	4.72	มากที่สุด
1.5 การประสานงานและการตอบคำถามเกี่ยวกับระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมได้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	18	4.78	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย	18	4.88	มากที่สุด
2.1 การเชิญประชุม การนัดหมายและการประสานงาน	18	4.94	มากที่สุด
2.2 การจัดสถานที่ประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุม	18	4.94	มากที่สุด
2.3 การอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาร่วมประชุมของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	18	4.94	มากที่สุด
2.4 ความพร้อมของเอกสารและข้อมูลประกอบการประชุม	18	4.78	มากที่สุด
2.5 คุณภาพของอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	18	4.78	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	18	4.92	มากที่สุด
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	18	4.94	มากที่สุด
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	18	4.83	มากที่สุด
3.3 ความสุภาพและเป็นมิตรในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	18	4.94	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	18	4.94	มากที่สุด
3.5 ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	18	4.94	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4. ความพึงพอใจในการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	18	4.66	มากที่สุด
4.1 ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams)	18	4.78	มากที่สุด
4.2 ความคมชัดของภาพและเสียงในการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams)	18	4.61	มากที่สุด
4.3 การจัดสถานที่ประชุม คุณภาพและความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์	18	4.67	มากที่สุด
4.4 ความสะดวกในการเปิดใช้เอกสารผ่านแอปพลิเคชัน OneDrive	18	4.61	มากที่สุด
4.5 ความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค	18	4.61	มากที่สุด
รวม	18	4.80	มากที่สุด

ตาราง 2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) และมีความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92) ความพึงพอใจในการจัดประชุมสภามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88) ความพึงพอใจในด้านเอกสารประกอบการประชุม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76) และความพึงพอใจในการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

3.1 สิ่งที่ท่านประทับใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

- (1) บริการใส่ใจมาก คอยสอบถามเพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกสม่ำเสมอ ช่วยแก้ปัญหาให้เสมอ
- (2) งานบริการ และ IT ดีมาก ๆ
- (3) ประทับใจในการให้บริการทุกอย่าง เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มตลอดเวลา โดยเฉพาะมีเจ้าหน้าที่ดูแลการเดินทางมาร่วมประชุม
- (4) ความใส่ใจและติดตาม ความละเอียดชัดเจนของเอกสาร
- (5) ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการที่ดีมาก สุภาพ อ่อนโยน มุ่งมั่นในการทำงานอย่างดียิ่ง
- (6) มีความจริงใจ กระตือรือร้น รับผิดชอบ และมีความสามารถ
- (7) มีความตั้งใจของผู้ปฏิบัติการ
- (8) ติดตามประสานงานได้รวดเร็ว
- (9) มีการนำส่งข้อมูลล่วงหน้าทำให้มีเวลาศึกษาข้อมูลได้ดี
- (10) มีความเอาใจใส่ในการเตรียมการเดินทาง และระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- (11) มีการดูแลระบบประเมินผลการประชุมรายงาน
- (12) ดูแลอำนวยความสะดวก ดูแลเรื่องอาหาร การต้อนรับด้วยความมีน้ำใจ

- (13) การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว มีการติดตามแจ้งผล ดูแลกรรมการดีมาก
- (14) มีเอกสารประกอบการประชุมครบถ้วน สมบูรณ์
- (15) มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่

3.2 ท่านคิดว่าสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยาควรปรับปรุงด้านใด

- (1) จัดอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องประชุมให้ทันสมัยยิ่งขึ้น
- (2) อาหารควรจัดให้พอดี ลดการสูญเสีย
- (3) นำเสนอรายละเอียดในเอกสารเฉพาะ Key Messages ส่วนเอกสารประกอบ แยกออกเป็น

Appendix เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาเอกสารในการรับฟังการนำเสนอ

(4) เกี่ยวกับอุปกรณ์ Media จอภาพ และระบบ Computer ควรมีการตรวจสอบสม่ำเสมอ และให้มีความทันสมัย

- (5) แสวงหาความรู้เชิงลึกในเรื่องที่เกี่ยวข้อง แม้จะไม่ใช่สาขาที่จบการศึกษามา
- (6) ควรสรุปเรื่องให้สั้นแต่ได้ใจความสมบูรณ์โดยเฉพาะรายงานการประชุม

3.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(1) สำนักงานสภามหาวิทยาลัยดำเนินการสร้างความพึงพอใจให้กับกรรมการสภาฯ อย่างดีเยี่ยม จึงขอให้รักษาความดีและบริการที่ดีเยี่ยมไว้

- (2) ให้ดำเนินการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- (3) ขอบคุณที่อำนวยความสะดวก
- (4) ขอชื่นชมพนักงานในสำนักงานสภาฯ ทุกท่าน
- (5) การปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งบุคลากรและงานเอกสารอยู่ในระดับดีมาก

กลุ่มที่ 2 บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
- ชาย	8	25.00
- หญิง	24	75.00
ประเภทบุคลากร		
- บุคลากรสายวิชาการ	2	6.25
- บุคลากรสายสนับสนุน	30	93.75
วุฒิการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	3.13
- ปริญญาตรี	13	40.62
- ปริญญาโท	16	50.00
- ปริญญาเอก	2	6.25

ตาราง 3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.00) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 93.75) และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 50.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	32	4.41	มาก
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	32	4.44	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระจ่างหรือร้อนในการให้บริการ	32	4.41	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	32	4.38	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	32	4.41	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	32	4.32	มาก
5. ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบและเหมาะสม เข้าใจง่าย	32	4.25	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	32	4.31	มาก
7. ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน และมีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์	32	4.41	มาก

ด้านผลการให้บริการ		32	4.41	มาก
8. การให้บริการถูกต้อง ทันเวลา ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ		32	4.34	มาก
9. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ		32	4.47	มาก
	รวม	32	4.38	มาก

ตาราง 4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และมีความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) ด้านผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
-ไม่มี-

