

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยพัสดุ (บุคคลภายนอกคณะทันตแพทยศาสตร์)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หน่วยพัสดุ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจ มีผู้ตอบกลับจำนวน 39 คน โดยมีข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1.1 สถานภาพทั่วไป

1.1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 39 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

| | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 15 | 38.5 |
| หญิง | 24 | 61.5 |
| รวม | 39 | 100 |

1.1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 39 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ อายุ 31 – 40 มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุ 21 – 30 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

| | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-------|--------|
| 21 – 30 | 6 | 15.4 |
| 31 - 40 | 17 | 43.6 |
| 41 – 50 | 11 | 28.2 |
| 50 ปีขึ้นไป | 5 | 12.8 |
| รวม | 40 | 100 |

1.1.3 ระยะเวลาในการทำงาน

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 39 คน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมากที่สุด อยู่ในระยะเวลา 1 - 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ อยู่ในระยะเวลา 6 - 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ระยะเวลา 16 - 20 ปี และ 20 ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ระยะเวลา 11 - 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบประเมิน

| | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 1 | 2.6 |
| 1 - 5 ปี | 15 | 38.5 |
| 6 - 10 ปี | 7 | 17.9 |
| 11 -15 ปี | 4 | 10.3 |
| 16 - 20 ปี | 6 | 15.4 |
| 20 ปี ขึ้นไป | 6 | 15.4 |
| รวม | 39 | 100 |

1.1.4 ระดับการศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 39 คน พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดร้อยละ 7.7 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

| | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 9 | 9 |
| ปริญญาตรี | 27 | 27 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3 | 3 |
| รวม | 39 | 100 |

1.1.5 ประเภทธุรกิจ/หน่วยงาน

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 39 คน พบว่า ธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาบริษัทจำกัด (มหาชน) และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และร้านค้า/บุคคลธรรมดา จำนวน 2 คน คิดร้อยละ 5.1 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

| | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| บริษัทจำกัด | 4 | 10.3 |
| บริษัทจำกัด (มหาชน) | 29 | 74.4 |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 4 | 10.3 |
| ร้านค้า/บุคคลธรรมดา | 2 | 5.1 |
| รวม | 39 | 100 |

2. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยหน่วยพัสดุ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยหน่วยพัสดุ ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจความคิดเห็นของบุคคลภายนอกคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยพิจารณาจากด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังตารางที่ 6

เกณฑ์ในการประเมินมีความดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีมาก

4 คะแนน หมายถึง ดี

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

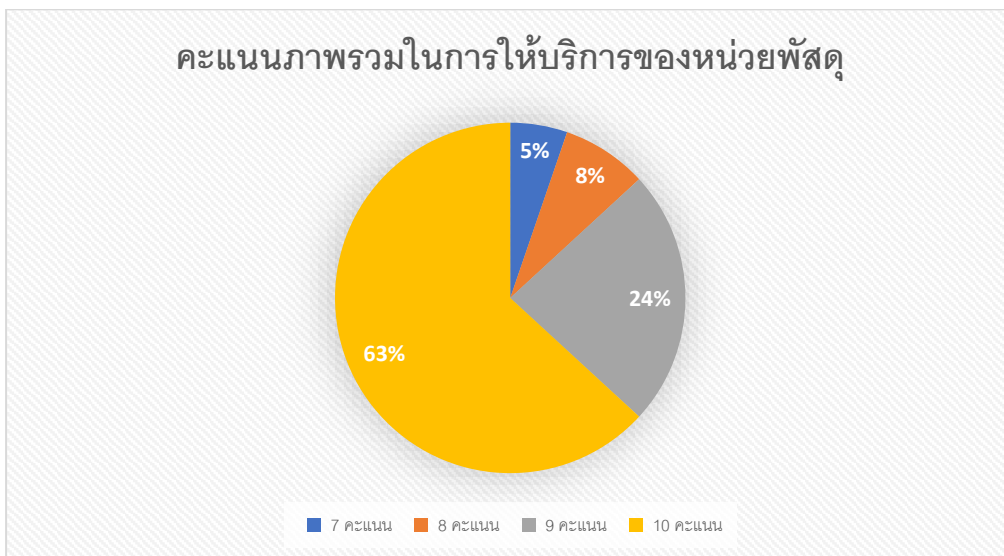
1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยพัสดุ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 30 คน 76.93 | 8 คน 20.51 | - | 1 คน 2.56 | - |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 28 คน 71.80 | 10 คน 25.64 | - | 1 คน 2.56 | - |
| 3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ได้เหมาะสม | 26 คน 66.67 | 12 คน 30.77 | - | 1 คน 2.56 | - |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 27 คน 69.23 | 11 คน 28.20 | - | 1 คน 2.57 | - |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ ไม่ทำงานเพื่อพรรคพวก ไม่หาผลประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | 30 คน 76.93 | 8 คน 20.51 | - | 1 คน 2.56 | - |
| 6. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของหน่วยพัสดุ และความเป็นสัดส่วนของสถานที่ติดต่อประสานงานและให้บริการ | 23 คน 58.98 | 11 คน 28.20 | 3 คน 7.69 | 2 คน 5.13 | - |
| 7. ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อประสานงาน และขอรับบริการ | 24 คน 61.54 | 9 คน 23.08 | 5 คน 12.82 | 1 คน 2.56 | - |
| 8. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 22 คน 56.41 | 12 คน 30.77 | 4 คน 10.26 | 1 คน 2.56 | - |
| 9. ช่องทางการติดต่อการส่งมอบพัสดุมีสะดวกและเหมาะสม | 23 คน 58.98 | 12 คน 30.77 | 3 คน 7.69 | 1 คน 2.56 | - |
| 10. การเบิกจ่ายมีความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว | 26 คน 66.67 | 10 คน 25.64 | 2 คน 5.13 | 1 คน 2.56 | - |

จากการทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยพัสดุ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 - 10 คะแนน รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงการให้คะแนนภาพรวมในการให้บริการของหน่วยพัสดุ



จากผู้เข้าร่วมทำแบบประเมิน จำนวน 39 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.73 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของหน่วยพัสดุ

3.1 สิ่งที่น่าสนใจในการให้บริการ มีทั้งหมด 34 ความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี
- เจ้าหน้าที่ติดต่อง่าย และสะดวก เข้าใจในการสื่อสาร
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ รวดเร็วชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ช่วยให้คำปรึกษา/ตอบคำถาม/ไขข้อสงสัย
- เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต
- เจ้าหน้าที่มี service mind และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการค่ะ

3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข มีทั้งหมด 21 ความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- พื้นที่จอดรถส่งของ
- สถานที่ตั้งของหน่วยพัสดุอยู่ไกล
- สถานที่ตั้งของหน่วยงานเข้าถึงลำบาก

3.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีทั้งหมด 17 ความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ควรจะอยู่ชั้นล่าง ๆ มีที่จอดรถให้ผู้มาติดต่อ