สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยพัสดุ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หน่วยพัสดุ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพและ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจ มีผู้ตอบกลับจำนวน 40 คน โดยมีข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1.1 สถานภาพทั่วไป

1.1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 40 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เป็นเพศหญิงจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	4	10
หญิง	36	90
รวม	40	100

1.1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 40 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 , อายุ 31 - 40 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุ 21 – 30 จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30	-	0
31 - 40	4	10
41 – 50	17	42.5
50 ปีขึ้นไป	19	47.5
รวม	40	100

1.1.3 ระยะเวลาในการทำงาน

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 40 คน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมากที่สุด อยู่ในระยะเวลา 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ อยู่ในระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 , ระยะเวลา 6 - 10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10, ระยะเวลา 16 - 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5, ระยะเวลา 1 - 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และระยะการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบประเมิน

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	1	2.5
1 - 5 ปี	2	5
6 - 10 ปี	4	10
11 -15 ปี	5	12.5
16 - 20 ปี	3	7.5
20 ปี ขึ้นไป	25	62.5
รวม	40	100

1.1.4 ระดับการศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 40 คน พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดร้อยละ 10 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	30
ปริญญาตรี	24	60
สูงกว่าปริญญาตรี	4	10
รวม	40	100

2. **การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยหน่วยพัสดุ**

การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยหน่วยพัสดุ ใช้แบบสอบถาม สอบถามความคิดเห็นของบุคลากรภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ 2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ รายละเอียดดังตารางที่ 5 - 6

เกณฑ์ในการประเมินมีความดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีมาก

4 คะแนน หมายถึง ดี

3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง น้อย

1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยพัสดุ (ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ					
1.บุคลากรหน่วยพัสดุมีความพร้อมสำหรับให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	18 คน 45.00	21 คน 52.50	1 คน 2.50	-	-
2.หน่วยพัสดุมีการทำงานเป็นขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ในการติดต่อขอรับบริการ	18 คน 45.00	20 คน 50.00	2 คน 5.00	-	-
3.หน่วยพัสดุมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คล่องตัวต่อการให้และขอรับบริการต่าง ๆ	15 คน 37.50	24 คน 60.00	1 คน 2.50	-	-
4.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยพัสดุมีช่องทางหลากหลายในการสืบค้นและให้บริการ	13 คน 32.50	20 คน 50.00	7 คน 17.50	-	-

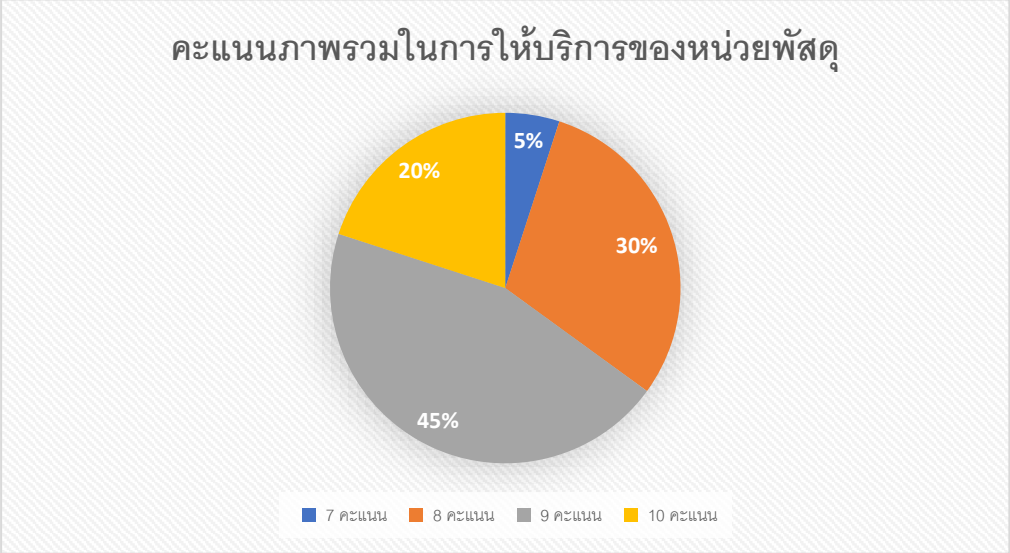
หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ					
5.หน่วยพัสดุมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามระเบียบถูกต้องโปร่งใส และรวดเร็วในการให้บริการ	18 คน 45.00	19 คน 47.50	2 คน 2.50	-	-
6. การเบิกจ่ายวัสดุระบบคลังพัสดุออนไลน์ มีความเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว	19 คน 47.50	19 คน 47.50	2 คน 5.00	-	-

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยพัสดุ (ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ					
1. เจ้าหน้าที่ พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร	23 คน 57.50	16 คน 40.00	1 คน 2.50	-	-
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่การปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	19 คน 47.50	19 คน 47.50	2 คน 5.00	-	-
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และให้คำแนะนำอธิบายข้อสงสัยเกี่ยวกับเอกสาร หรือขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	18 คน 45.00	21 คน 52.50	1 คน 2.50	-	-
4. การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่พัสดุและผู้รับบริการ	21 คน 52.50	18 คน 45.00	1 คน 2.50	-	-
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ต่อผู้มาขอรับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	21 คน 52.50	18 คน 45.500	1 คน 2.50	-	-

จากการทำการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยพัสดุ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 - 10 คะแนน รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงการให้คะแนนภาพรวมในการให้บริการของหน่วยพัสดุ



จากผู้เข้าร่วมทำแบบประเมิน จำนวน 40 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.4 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการของหน่วยหน่วยพัสดุ

3.1 สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ มีทั้งหมด 21 ความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มและมีความเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ช่วยให้คำปรึกษา/ตอบคำถาม/ไขข้อสงสัย
- บริการรวดเร็วพร้อมให้ข้อมูล

3.2 สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข มีทั้งหมด 13 ความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- ของในคลังบางรายการยังขาดในบางช่วง ไม่ต่อเนื่องในการเบิกใช้
- ระยะเวลาในการรอคอยพัสดุ
- ความแม่นยำเกี่ยวกับระเบียบพัสดุฯของเจ้าหน้าที่
- ข้อมูลครุภัณฑ์ที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน