

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ
งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาสที่ 1 - 4)

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.51	0.574	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.48	0.624	มาก
2. เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1 การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.47	0.538	มาก
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.45	0.654	มาก
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.53	0.640	มากที่สุด
2.4 สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.74	0.522	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.46	0.599	มาก
3.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.49	0.656	มาก
3.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.79	0.434	มากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการ			
4.1 การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	4.45	0.580	มาก
4.2 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.51	0.557	มากที่สุด
4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม	4.82	0.384	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	0.585	มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามในระบบออนไลน์บนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 200 คน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อคำถามที่มีผู้ตอบมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้
 - การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.51
 - ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.48
2. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ข้อคำถามที่มีผู้ตอบมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้
 - สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.74
 - ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53
 - การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.47
 - ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคำถามที่มีผู้ตอบมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้
 - การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.79
 - ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49
 - ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.46
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อคำถามที่มีผู้ตอบมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้
 - ผลการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.82
 - ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51
 - การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.45

- สรุปปัญหา/แนวการแก้ไข/ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานให้บริการด้านประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ

ปัญหา

1. ระบบการจองห้องประชุมมีความขัดข้อง และล่าช้า เนื่องจากความแปรปรวนของสภาพอากาศ ทำให้ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ สัญญาณไม่เสถียร
2. ผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่ทราบขั้นตอนการใช้งานการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

แนวทางแก้ไข

1. ตรวจสอบเช็คสัญญาณระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ก่อนใช้งานหรือรอช่วงเวลาให้ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีสัญญาณการใช้งานได้ตามปกติ หรือแจ้งความประสงค์แก่บุคลากรงานประชาสัมพันธ์ให้รับทราบด้วยวาจาเป็นการเบื้องต้นในกรณีเร่งด่วน
2. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งไปยังส่วนราชการให้ได้รับทราบถึงขั้นตอนการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยจัดทำคู่มือการขอใช้บริการควบคู่กับการให้คำแนะนำการใช้งานผ่านทางโทรศัพท์และสื่อโซเชียล

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนได้กล่าวชื่นชมและมีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้งานระบบขอใช้บริการแบบออนไลน์ เนื่องจากขั้นตอนใช้งานไม่ซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทาง และยังช่วยลดปัญหาการจองห้องประชุมซ้ำซ้อน
2. ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการจัดทำระบบการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อให้บริการต่างๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน