

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้ดำเนินโครงการ “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร” รายละเอียดดังนี้

สำนักวิทยบริการฯ จัดกิจกรรม “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร” ระหว่างภาคเรียนที่ 1/2560 และภาคเรียนที่ 2/2560 มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลกิจกรรม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 148 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 103 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 46 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความพึงพอใจอันดับแรกคือได้รับบริการเมื่อขอความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สวมใส่บัตรทุกคน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) และความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงตามต้องการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าอยากให้คาราโอเกะมีเพลงใหม่ๆ ช่วงสอบน่าจะเปิดทั้งคืน เพิ่มไม้ค้และห้องคาราโอเกะ และรวมๆ ดูแล้วก็ดี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร” สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปีการศึกษา 2560

การประเมินผลแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	64	43.24
หญิง	84	56.76
รวม	148	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 56.76 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
นักศึกษา	103	69.60
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	15	10.13
บุคลากรสายวิชาการ	30	20.27
รวม	148	100.0

9.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงตามความต้องการ	4.28	.67	มาก
10.ความพึงพอใจในภาพรวม	4.40	.63	มาก
รวม	4.36	.66	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกิจกรรม “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร” โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าความพึงพอใจอันดับแรกคือ ได้รับบริการเมื่อขอความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สวมใส่บัตรทุกคน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นดังนี้

- 1.อยากให้คาราโอเกะมีเพลงใหม่ๆ
- 2.ช่วงสอบน่าจะเปิดทั้งคืน
- 3.เพิ่มไม้ค้ำที่ห้องคาราโอเกะ และเพิ่มห้องคาราโอเกะ
- 4.รวมๆ ดูแล้วก็ดี

แผนการพัฒนาคณาภพการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ปีการศึกษา 2560

1. หัวข้อ “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร”

2. ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานบริการและเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากวิสัยทัศน์ดังกล่าว การบริการที่มีคุณภาพให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้กับนักศึกษาและบุคลากร เพื่อให้มีความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆ การบริการที่มีคุณภาพนั้น ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำมาซึ่งการให้บริการที่ดี นักศึกษาและบุคลากรเกิดความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่หลักในการบริการสารสนเทศทุกรูปแบบ สนับสนุนการเรียนการสอน และมีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ผลของแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้บุคลากร สนใจผู้ใช้บริการ ให้คำตอบที่ชัดเจนถูกต้อง และไม่ทราบว่าใครเป็นบุคลากรสำนักฯ บ้าง

ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมองเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้รับบริการที่ดีที่สุด จึงได้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการยืนยันตัวตน เห็นความสำคัญของงานบริการที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ และให้ผู้ใช้บริการทราบว่าผู้ให้บริการนั้นเป็นบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดกิจกรรม “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร” ขึ้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบตัวตนของบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. การวิเคราะห์ปัญหา

ปัญหาเกิดจากข้อเสนอแนะของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ ที่ผู้ให้บริการบางส่วน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ และไม่ทราบว่าใครเป็นบุคลากรของสำนักฯ บ้าง เนื่องจากการให้บริการในส่วนต่างๆ มีการหมุนเวียนบุคลากรในการบริการหลายคน แนวทางการให้บริการจึงมีหลากหลาย และผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าใครเป็นบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไม่ จึงไม่กล้าสอบถาม ทำให้ไม่พึงพอใจและไม่ประทับใจในการให้บริการ

5. การแก้ปัญหา

จากปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ใช้บริการไม่กล้าสอบถามข้อมูล และไม่แน่ใจว่าเป็นบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ หรือไม่ จึงทำให้ไม่ประทับใจและไม่พึงพอใจในการบริการ สำนักวิทยบริการฯ มองเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้รับบริการที่ดีที่สุด จึงมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านการยืนยันตัวตน เห็นความสำคัญของงานบริการที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ จึงได้จัดกิจกรรม “ARIT พิตหัวใจบริการ : บริการประทับใจ...ร่วมใส่บัตรบุคลากร” เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ได้รับบริการที่ดี และสามารถระบุตัวตนบุคลากรผู้ให้บริการ

6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใส่บัตรบุคลากรทุกคน
2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

7. ระยะเวลา/แผนการดำเนินงาน

แผน/กิจกรรม	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	ม.ค. 61	ก.พ. 61	มี.ค. 61	เม.ย. 61	พ.ค. 61	มิ.ย. 61	ก.ค. 61
1.เตรียมงาน ประชุม วางแผน	↔											
2. ดำเนินงาน		←————→										
3. เก็บรวบรวมข้อมูล								↔				
4. วิเคราะห์ข้อมูล								↔				
5.ประเมิน/สรุป/รายงานผล									↔			
6.นำผลการประเมินมาปรับปรุงและเผยแพร่สู่สาธารณชน										←————→		

8. การติดตามการปรับปรุง

มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลกิจกรรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจกับผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

9. การนำไปใช้ประโยชน์

1. สามารถระบุตัวตนของผู้ให้บริการ
2. หน่วยงานอื่นนำไปเป็นแบบอย่างในการใส่บัตรบุคลากรเพื่อแสดงตัวตนของผู้ให้บริการ