

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

สำนักทรัพย์สินและรายได้ เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหา จัดสรร รายได้ และหรือผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามระเบียบสภาพระจํามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการจัดหา จัดสรร รายได้และหรือผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2543 โดยได้ดําเนินงานภายใต้ข้อบงคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการบริหารและการดําเนินงานสำนักทรัพย์สินและรายได้ พ.ศ. 2558 เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการรายได้ และหรือผลประโยชน์ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปัจจุบันสำนักทรัพย์สินและรายได้ มีหน่วยงานที่อยู่ในการกำกับดูแลแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายธุรกิจโรงแรมวังสวนสุนันทา
2. ฝ่ายธุรกิจผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
3. ฝ่ายธุรกิจมัลติมีเดียเพื่อการศึกษา
4. ฝ่ายสถาบันฝึกอบรมและการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา
5. ฝ่ายธุรกิจพื้นที่ให้เช่า

ในปีงบประมาณประจำปี พ.ศ.2564 สำนักทรัพย์สินและรายได้ ได้ประเมินความพึงพอใจเพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงหน่วยให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบัน อนาคต และความท้าทายต่างๆ ของการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทย การวางแผนการดําเนินงานการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดําเนินงานมีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 150 คน

2. ระยะเวลาดําเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

5. เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีย่างมาก

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

6.1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.ด้านเวลา	\bar{x}	ระดับ
1.1 การให้บริการไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.12	ดี
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	ดีมาก
1.3 พนักงานไม่ให้ลูกค้าร้อรับบริการนาน	4.00	ดี
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 มีการติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.27	ดีมาก
2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.01	ดี
2.3 มีขอบเขตระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.30	ดีมาก
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
3.1 มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.23	ดีมาก
3.2 สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.51	ดีมาก
3.3 พนักงานให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	ดีมาก
4.สิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.52	ดีมาก
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.30	ดีมาก
4.3 มีสถานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หองน้ำ	4.44	ดีมาก
รวม	4.27	ดีมาก

6.2 จากตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้รับบริการของสำนักทรัพย์สินและรายได้ที่ตอบแบบสอบถามจากจำนวนทั้งหมด 150 คน โดยรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.52$) รองลงมา คือ สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมา คือ มีสถานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมา คือ สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมา คือ มีการติดป้ายหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา คือ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา คือ การให้บริการไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ มีพนักงานไม่ให้ลูกค้ารอรับบริการนาน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

7. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทรัพย์สินและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.27$)

8. ข้อเสนอแนะ

- 8.1 ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- 8.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

ฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ

สำนักทรัพย์สินและรายได้

ผู้จัดทำรายงาน