การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2559 รอบครึ่งปีแรก

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับมอบหมายให้ติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนานักศึกษา

ความหมาย :

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา การประกันคุณภาพ สนามกีฬา และบริหารงานทั่วไป เป็นต้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ

เป้าหมาย : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบหลัก : นางปุญชรัสมิ์ ธนภูมิศิริพงษ์

ระยะเวลาดำเนินการ : 1 ตุลาคม 2558 – 25 กุมภาพันธ์ 2559

แหล่งข้อมูล : ผู้รับบริการ จากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีหรือคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม : งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าเป้าหมายปี 2559 : คะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด และประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ความหมายของค่าคะแนน :

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษามีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบประเมิน จำนวน 400 ชุด เก็บข้อมูลได้ 304 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76 โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Office Excel 2013 เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ดังต่อไปนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัดและประเภทงานที่มารับบริการฯ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n =304)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	136	44.7
1.2 หญิง	168	55.3
รวม	**304**	**100.0**
2.สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	16	5.3
2.2 อาจารย์	-	-
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	120	39.5
2.4 นักศึกษา	168	55.2
รวม	**304**	**100.0**
3.สังกัด		
3.1 คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า	152	50.0
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	152	50.0
รวม	**304**	**100.0**
4.ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา		
4.1 งานสวัสดิการนักศึกษา	72	
4.2 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	78	
4.3 งานกิจกรรมนักศึกษา	68	
4.4 งานบริหารทั่วไป	34	
4.5 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	49	
4.6 งานกีฬา	45	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.7 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 5.3 สังกัดคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า และ

หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มารับบริการประเภทงานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษามากที่สุด

<u>ตอนที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแบบประเมินแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินตอนที่ 2

ความหมายของค่าคะแนน :

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	88	152	60	4	-	4.07	0.73	มาก
	28.9	50.0	19.7	1.3	-			
1.2 ระยะเวลาในการในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	84	148	68	4	-	4.03	0.74	มาก
	27.6	48.7	22.4	1.3	-			
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	96	132	68	8	-	4.04	0.80	มาก
	31.6	43.4	22.4	2.6	-			
1.4 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	88	136	64	12	4	3.96	0.88	มาก
	28.9	44.7	21.1	3.9	1.3			
					รวม	**4.02**	**0.79**	**มาก**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	88	148	64	4	-	4.05	0.74	มาก
	28.9	48.7	21.1	1.3	-			
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	88	168	40	8	-	4.11	0.72	มาก
	28.9	55.3	13.2	2.6	-			
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	88	148	64	4	-	4.05	0.74	มาก
	28.9	48.7	21.1	1.3	-			
					รวม	**4.07**	**0.73**	**มาก**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	88	140	60	16	-	3.99	8.36	มาก
	28.9	46.1	19.7	5.3	-			
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	84	160	52	8	-	4.05	0.74	มาก
	27.6	52.6	17.1	2.6	-			
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	84	152	60	8	-	4.03	0.76	มาก
	27.6	50.0	19.7	2.6	-			
					รวม	**4.02**	**0.77**	**มาก**
4.คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	80	124	80	20	-	3.87	0.88	มาก
	26.3	40.8	26.3	6.6	-			
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	68	152	76	8	-	3.92	0.76	มาก
	22.4	50.0	25.0	2.6	-			
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	88	140	64	12	-	4.00	0.81	มาก
	28.9	46.1	21.1	3.9	-			
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	64	136	100	4	-	3.86	0.76	มาก
	21.1	44.7	32.9	1.3	-			
					รวม	**3.91**	**0.80**	**มาก**
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	72	140	72	16	4	3.86	0.89	มาก
	23.7	46.1	23.7	5.3	1.3			
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	80	144	76	4	-	3.99	0.75	มาก
	26.3	47.4	25.0	1.3	-			
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	68	148	84	4	-	3.92	0.74	มาก
	22.4	48.7	27.6	1.3	-			

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	80	140	80	4	-	3.97	0.76	มาก
	26.3	46.1	26.3	1.3	-			
รวม						**3.93**	**0.79**	**มาก**
รวมทุกด้าน						**3.99**	**0.78**	**มาก**

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ระยะเวลาในการในการให้บริการภาคเช้าบ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มี และดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยพึงพอใจสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.92 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 การประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามรถ คุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้านได้ดังนี้

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.79	มาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07	0.73	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.77	มาก
4.คุณภาพการให้บริการ	3.91	0.80	มาก
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.93	0.79	มาก
รวม	**3.99**	**0.78**	**มาก**

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีการศึกษา 2558

- ควรรวมสำนักงานและจุดบริการไว้พื้นที่เดียวกัน
- ควรมีขั้นตอน / หลักเกณฑ์กระบวนการต่างๆไว้ให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกและเข้าใจในการใช้บริการ
- ควรประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดปริมาณทรัพยากรและสะดวกในการจัดการประเมินผล
- อาคารกีฬา/กรีฑาควรซ่อมบำรุงรักษาให้สะอาด
- ผู้บริหารตระหนักถึงการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้มากกว่านี้

สรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2559 รอบครึ่งปีแรก จำนวนทั้งสิ้น 304 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 สังกัดคณะ/หน่วยงานเทียบเท่าและหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 50 และมารับบริการประเภทงานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษามากที่สุด จำนวน 78 คน

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยพึงพอใจ 1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 2) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน 3) ระยะเวลาในการในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม และ 4) ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยพึงพอใจ 1) เจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร 2) มีให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มี และ 3) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยพึงพอใจ 1) สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ 2) มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจนเหมาะสม และ 3) มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยพึงพอใจ 1) มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ 2) ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว 3) มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง และ 4) ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยพึงพอใจ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี 2) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม 3) การประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มี และ 4) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

4) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

5) คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

ผศ.ตรีเนตร	สาระพงษ์	รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา
นายครรคิด	เครือวัลย์	หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม : งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก

นางปุญชรัสมิ์	ธนภูมิศิริพงษ์	นักวิชาการศึกษา

ผู้รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปุญชรัสมิ์	ธนภูมิศิริพงษ์	นักวิชาการศึกษา