



รายงานผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2563



งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา สนามกีฬา และบริหารงานทั่วไป เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้บริหารอาจารย์และบุคลากร นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา และใช้เป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาภารกิจ กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันและสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2563

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
ความเป็นมา	1
ความหมาย	1
วัตถุประสงค์	1
กลุ่มเป้าหมาย	1
ผู้รับผิดชอบหลัก	1
ระยะเวลาดำเนินการ	1
แหล่งข้อมูล	1
หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม	1
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	2
ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ	2
การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	3
ผลการสำรวจ	3
สรุปผลการสำรวจ	9



การสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำ การสำรวจความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ความหมาย :

การวัดระดับหรือสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจสำนักงานพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา สนามกีฬา บริหารงานทั่วไป เป็นต้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย(Stakeholder) คือผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน อาจารย์และบุคลากร และนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบหลัก : นางปัทมา มุขพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ : เมษายน – กันยายน 2563

แหล่งข้อมูล : ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีหรือคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม : งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบสำรวจความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ประเภทงานที่คาดว่าจะมาใช้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ที่คาดว่าจะมาขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา แบ่งเป็นระดับความคาดหวัง 5 ระดับ

ระดับ 1 หมายความว่า มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายความว่า มีความคาดหวัง น้อย

ระดับ 3 หมายความว่า มีความคาดหวัง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายความว่า มีความคาดหวัง มาก

ระดับ 5 หมายความว่า มีความคาดหวัง มากที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง:

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายความว่า	คาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า	คาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่า	คาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า	คาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า	คาดหวังน้อยที่สุด

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ :

- 1.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
- 2.เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา
- 3.สแกน QR Code หรือ <https://forms.gle/cteywbBYzKn11ns36>



การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

การสำรวจความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดง ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics 24 เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา ดังต่อไปนี้

ผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ประเภทงานที่มารับบริการ ด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ในการขอรับบริการโดยเฉลี่ย

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 157)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	70	44.6
1.2 หญิง	87	55.4
รวม	157	100.0
2. สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	4	2.5
2.2 อาจารย์	-	-
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	22	14.0
2.4 นักศึกษา	131	83.4
2.4 อื่นๆ	-	-
รวม	157	100.0
3. สังกัด		
3.1 คณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า	128	81.5
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	27	17.2

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 157)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.3 หน่วยงานภายนอก	2	1.3
รวม	157	100.0
4. คาดว่าจะมาขอใช้บริการ		
4.1 คาดว่าจะมาขอรับบริการ	152	96.8
4.2 คาดว่าจะไม่มารับบริการ	5	3.2
รวม	157	100.0
5. ประเภทงานที่คาดว่าจะมารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา (เลือกได้มากกว่า 1 ประเภทงาน)		
5.1 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 1 งาน	88	57.9
5.2 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 2 งาน	17	11.2
5.3 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 3 งาน	9	5.9
5.4 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 4 งาน	13	8.6
5.5 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 5 งาน	8	5.3
5.6 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 6 งาน	17	11.2
รวม	152	100.0
6. ความถี่ที่คาดว่าจะมาขอรับบริการ		
6.1 น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	23	15.1
6.2 1-2 ครั้ง/เดือน	49	32.2
6.3 3-4 ครั้ง/เดือน	25	16.4
6.4 มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	55	36.2
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็น 81.5 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 หน่วยงานภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ประเภทงานของสำนักงานพัฒนานักศึกษา มีทั้งหมด 6 งาน ดังนี้ งานกิจกรรม นักศึกษา งานสวัสดิการนักศึกษา งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ งานกีฬา และงานบริหารทั่วไป โดยผู้รับบริการคาดว่าจะมารับบริการงาน มากที่สุด คือ 1 งาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาคือคาดว่าจะมาขอรับบริการ 2 งานจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 6 งาน จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 11.2 และคาดว่าจะมาขอใช้บริการ 3 งาน จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 8.6 คาดว่าจะมาขอใช้บริการจำนวน 5 งานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ความถี่ที่คาดว่าจะมาขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย มากกว่า 4 ครั้ง/เดือนจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 คาดว่าจะ

มาขอรับบริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 คาดว่าจะมาขอรับบริการ 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และคาดว่าจะมาขอรับบริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความคาดหวัง แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับ 1 หมายความว่า มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายความว่า มีความคาดหวัง น้อย

ระดับ 3 หมายความว่า มีความคาดหวัง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายความว่า มีความคาดหวัง มาก

ระดับ 5 หมายความว่า มีความคาดหวัง มากที่สุด

ระดับความคาดหวังของผู้ตอบตอนที่ 2

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	คาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	คาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายความว่า	คาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายความว่า	คาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายความว่า	คาดหวังน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	ระดับคะแนนความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ร้อยละ
	5	4	3	2	1				
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 การให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	56 (36.8)	69 (45.4)	25 (16.4)	2 (1.3)	0 (0)	4.18	.747	มาก	83.6
1.2 การให้บริการ รวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	52 (34.2)	63 (41.4)	33 (21.7)	3 (2.0)	1 (0.7)	4.07	.835	มาก	81.4
1.3 การให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม	46 (30.3)	61 (40.1)	42 (27.6)	2 (1.3)	1 (0.7)	3.98	.834	มาก	79.6
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	57 (37.5)	61 (40.1)	28 (18.4)	5 (3.3)	1 (0.7)	4.11	.862	มาก	82.2
1.5 ช่องทางการสื่อสาร หลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่นโทรศัพท์ E-Mail,	58 (38.2)	63 (41.4)	27 (17.8)	4 (2.6)	0 (0)	4.15	.804	มาก	83.0

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	ระดับคะแนนความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ร้อยละ
	5	4	3	2	1				
Website, Facebook Fanpage, Line เป็นต้น									
รวม						4.10	.682	มาก	82.0
2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	57 (37.5)	66 (43.4)	25 (16.4)	3 (2.0)	1 (0.7)	4.15	.812	มาก	83.0
2.2 ให้บริการด้วยกิริยาและวาจาสุภาพ	60 (39.5)	72 (47.4)	14 (9.2)	4 (2.6)	2 (1.3)	4.21	.819	มาก	84.2
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	61 (40.1)	66 (43.4)	20 (13.2)	2 (1.3)	3 (2.0)	4.18	.857	มาก	83.6
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่อง ที่ให้บริการ]	51 (33.6)	75 (49.3)	24 (15.8)	1 (0.7)	1 (0.7)	4.14	.749	มาก	82.8
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	56 (36.8)	74 (48.7)	18 (11.8)	3 (2.0)	1 (0.7)	4.19	.770	มาก	83.8
รวม						4.18	.719	มาก	83.6
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ เหมาะสม	44 (28.9)	71 (46.7)	31 (20.4)	4 (2.6)	2 (1.3)	3.99	.850	มาก	79.8
3.2 สถานที่/อุปกรณ์และจุดที่ให้บริการมีความพร้อม สะอาด เป็นระเบียบ	44 (28.9)	77 (50.7)	25 (16.4)	3 (2.0)	3 (2.0)	4.03	.845	มาก	80.6
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูล ที่มีความชัดเจน เหมาะสม	48 (31.6)	67 (44.1)	34 (22.4)	2 (1.3)	1 (0.7)	4.05	.808	มาก	81.0
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เป็นต้น	44 (28.9)	68 (44.7)	35 (23.0)	3 (2.0)	2 (1.3)	3.98	.849	มาก	79.6
3.5 มีระบบและข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	46 (30.3)	73 (48.0)	30 (19.7)	2 (1.3)	1 (0.7)	4.06	.783	มาก	81.2
รวม						4.02	.718	มาก	80.4
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 มีคู่มือ หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง]	43 (28.3)	61 (40.1)	45 (29.6)	2 (1.3)	1 (0.7)	3.94	.832	มาก	78.8
4.2 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	50 (32.9)	62 (40.8)	33 (21.7)	5 (3.3)	2 (1.3)	4.01	.895	มาก	80.2

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	ระดับคะแนนความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ร้อยละ
	5	4	3	2	1				
4.3 ให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจรับบริการ	48 (31.6)	67 (44.1)	34 (22.4)	2 (1.3)	1 (0.7)	4.05	.808	มาก	81.0
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	45 (29.6)	62 (40.8)	39 (25.7)	4 (2.6)	2 (1.3)	3.95	.882	มาก	79.0
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็นร้องเรียนต่อการให้บริการ	45 (29.6)	63 (41.4)	39 (25.7)	4 (2.6)	1 (0.7)	3.97	.849	มาก	79.4
รวม						3.98	.769	มาก	79.6
รวมทุกด้าน						4.07	.668	มาก	81.4

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.0 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.6 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาและวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.2 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ตามลำดับ สามารถสรุปค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยคาดหวังให้หน่วยงานให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-Mail, Website, Facebook Fanpage, Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และการให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และการให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาและวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยคาดหวังให้หน่วยงานมีระบบและข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มีเอกสาร แบบฟอร์ม ข้อมูล ที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 สถานที่/อุปกรณ์และจุดที่ให้บริการมีความพร้อม สะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ให้บริการ ไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีคู่มือ หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนาการศึกษา ประจำปี การศึกษา 2563

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ความรวดเร็วในการประสานงาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ควรรับโทรศัพท์และตอบกลับข้อความใน Facebook
- การตอบคำถามในสื่อสังคมออนไลน์ซ้ำ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จัดที่นั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้
- อยากได้ทุน
- เพิ่มไม้แบดมินตันกับลูกไวให้ยืม ขยายพื้นที่สนามกีฬาเพิ่ม

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งเวียนเอกสารมีระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างกระชั้นชิด ทำให้การดำเนินการของคณะอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- อยากให้มี 7-11 ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย
- มีถนนที่สะดวกสบาย

สรุปผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2563

การสำรวจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) คือผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาพันธกิจ/กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2563 จำนวนทั้งสิ้น 157 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีสถานภาพเห็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 คาดว่าจะมาขอรับบริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 ประเภทงานที่คาดว่าจะมารับบริการมากที่สุด 1 ประเภทงาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 ความถี่ที่คาดว่าจะมาขอรับบริการ มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

3. ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาและวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

การให้บริการจากผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2563 ที่จะนำมาพัฒนาเพื่อสนองตอบความคาดหวังของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2563

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาและวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21
- เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18
- มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

* ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับ



คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

นางสาวจรรยาพร แสนทวีสุข

นายครรชิต เครือวัลย์

นางธัญญพัทธ์ ในเกษตรธนพัฒน์

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หัวหน้างานบริหารทั่วไป

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปัทมา มุขพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ปฏิบัติงาน