



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน
ที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2563



งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา ใช้เป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาภารกิจ กระบวนการ การให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2563

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
รายละเอียดการสำรวจ	1
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	2
ผลการสำรวจ	4
สรุปผลการสำรวจ	10
แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	12
คณะผู้จัดทำ	13



**การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2563**

รายละเอียดการสำรวจ

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563

หลักการและเหตุผล :

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน คือผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร บุคคลภายนอก ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน อาจารย์และบุคลากร และนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบหลัก : นางปัทมา มุขพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ : เมษายน – กันยายน 2563

แหล่งข้อมูล : ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีหรือคณะ/หน่วยงานเทียบเท่าและบุคคลภายนอก

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม : งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าเป้าหมายปี 2563 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ความถี่ในการขอรับบริการ สนามกีฬาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำนวน 3 ด้าน 9 ข้อ แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

- ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**
- ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **น้อย**
- ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **มาก**
- ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **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	การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า	การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่า	การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุงด่วน

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา 3 ด้าน

ตอนที่ 4 ทศนคติด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ :

- 1.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
- 2.เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา
- 3.สแกน QR Code หรือ <https://forms.gle/T9meNMa2fC3C1gX99>



การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการงานกีฬา เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บุคคลภายนอก ที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดง ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics 24 เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เป็นแบบระบุ ความไม่พึงพอใจแต่ละด้าน ใช้วิธีรวบรวมและสรุปข้อมูล

ตอนที่ 4 ความผูกพันที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธี วิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดงความถี่และร้อยละ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

จำนวนแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 106 คน

- เคยขอรับบริการ 97 คน
- ไม่เคยรับบริการ 9 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 97)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	37	38.1
1.2 หญิง	60	61.9
รวม	97	100.0
2. สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	-	-
2.2 อาจารย์	-	-
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	4	4.1
2.4 นักศึกษา	81	83.5
2.5 บุคคลภายนอก	11	11.3
2.6 ศิษย์เก่า	1	1.0
รวม	97	100.0
3. สังกัด		
3.1 คณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า	69	71.1
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	4	4.1
3.3 หน่วยงานภายนอก(ทั้งภาครัฐและเอกชน)	8	8.2
3.4 อื่นๆ	16	16.5
รวม	97	100.0
4. ความถี่ในการขอรับบริการ		
4.1 เคยขอรับบริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน	37	38.1
4.2 เคยขอรับบริการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน	37	38.1
4.3 เคยขอรับบริการเฉลี่ย 7-10 ครั้ง/เดือน	9	9.3
4.4 เคยขอรับบริการเฉลี่ยมากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	14	14.4
รวม	97	100.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 97)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.สนามกีฬาที่ใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
5.1 ศูนย์กีฬาอเนกประสงค์	77	36.8
5.2 ห้องออกกำลังกาย (ฟิตเนส)	24	11.5
5.3 โรงพละ	18	8.6
5.4 สระว่ายน้ำ	18	8.6
5.5 สนามเทนนิส	7	3.3
5.6 สนามกีฬากลาง (สนามฟุตบอล)	10	4.8
5.7 สนามกีฬากลาง(ลู่วิ่งยาง)	12	5.7
5.8 สนามเปตอง	1	.5
5.9 สนามรักบี้ฟุตบอล	1	.5
5.10 สนามฟุตบอล	4	1.9
5.11 สนามบาสเกตบอลกลางแจ้ง	2	1.0
5.12 ลานบิกบี้	12	5.7
5.13 สนามมวย	2	1.0
5.14 เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง	21	10.0
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 61.9 และเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และศิษย์เก่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 69 คน คิดเป็น 71.1 อื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 หน่วยงานภายนอก (ทั้งภาครัฐและเอกชน) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ความถี่ในการขอรับบริการ โดยเคยขอรับบริการเฉลี่ย น้อยกว่า 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ขอรับบริการ 4-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ขอรับบริการเฉลี่ย มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และขอรับบริการเฉลี่ย 7-10 ครั้ง/เดือน จำนวน 9 คน คิดเป็น 9.3 ตามลำดับ สนามกีฬาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ศูนย์กีฬาอเนกประสงค์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือห้องออกกำลังกาย(ฟิตเนส) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 โรงพละ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 สระว่ายน้ำจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ลานปลาบิก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 สนามกีฬากลาง (ลู่วิ่งยาง) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 สนามเทนนิส 7 คนคิดเป็นร้อยละ 3.3 สนามฟุตบอล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 สนามมวย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สนามบาสเกตบอลกลางแจ้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สนามรักบี้ฟุตบอล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ สนามเปตอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2563 ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
 ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ น้อย
 ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
 ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ มาก
 ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายความว่า	การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีประกาศ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการใช้สนาม และการขอใช้บริการสนามกีฬาอย่างชัดเจน	31 (32.0)	48 (49.5)	16 (16.5)	2 (2.1)	0 (0)	4.11	.748	ดี
1.2 มีขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	35 (36.1)	48 (49.5)	11 (11.3)	3 (3.1)	0 (0)	4.19	.755	ดี
1.3 ช่วงเวลาเปิด-ปิด สนามกีฬามีความเหมาะสม	33 (34.0)	49 (50.5)	10 (10.3)	0 (0)	5 (5.2)	4.08	.954	ดี
รวม						4.13	.705	ดี
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้ข้อมูลด้วยความถูกต้อง ชัดเจนในการแนะนำกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติกรให้บริการและการใช้สนาม	31 (32.0)	51 (52.6)	14 (14.4)	0 (0)	1 (1.0)	4.14	.736	ดี

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
2.2 การดูแลสนามกีฬา ด้วยความเป็นมิตร จิตบริการ	33 (34.0)	56 (57.7)	7 (7.2)	0 (0)	1 (1.0)	4.24	.674	ดีมาก
2.3 ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และมีความยืดหยุ่น	30 (30.9)	52 (53.6)	11 (11.3)	4 (4.1)	0 (0)	4.11	.762	ดี
รวม						4.16	.655	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 จำนวนและอุปกรณ์กีฬา เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ฟุตบอล ฟุตซอล วอลเลย์บอล ตะกร้อ แบดมินตัน	32 (33.0)	48 (49.5)	13 (13.4)	4 (4.1)	0 (0)	4.11	.789	ดี
3.2 ประเภทและสนามกีฬา เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	26 (26.8)	50 (51.5)	12 (12.4)	4 (4.1)	5 (5.2)	3.91	.1011	ดี
3.3 น้ำดื่ม แสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ	27 (27.8)	39 (40.2)	20 (20.6)	6 (6.2)	5 (5.2)	3.79	1.080	ดี
รวม						3.94	.895	ดี
รวมทุกด้าน						4.08	.684	ดี

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกีฬาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลสนามกีฬา ด้วยความเป็นมิตร จิตบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และให้ข้อมูลด้วยความถูกต้อง ชัดเจนในการแนะนำกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติการให้บริการและการใช้สนามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ สามารถสรุปค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยพึงพอใจงานกีฬา มีขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีประกาศ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการใช้สนาม และการขอใช้บริการสนามกีฬาอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และช่วงเวลาเปิด-ปิด สนามกีฬามีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ดูแลสนามกีฬา ด้วยความเป็นมิตร จิตบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ให้ข้อมูลด้วยความถูกต้อง ชัดเจนในการแนะนำกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติการให้บริการและการ

ใช้สนาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และให้บริการด้วยความเป็นธรรมและมีความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยพึงพอใจงานกีฬาที่มีจำนวนและอุปกรณ์กีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ฟุตบอล ฟุตซอล วอลเลย์บอล ตะกร้อ แบดมินตัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ประเภทและสนามกีฬาเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีน้ำดื่ม แสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนาการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จัมนกรายด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	.705	ดี
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	.655	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	.895	ดี
รวม	4.08	.684	ดี

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จัมนกรายด้าน อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

3.1 ขั้นตอนการให้บริการ

- ประชาสัมพันธ์การใช้สนามไม่ทั่วถึง

3.2 ความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มีข้อคิดเห็นในเรื่องที่ไม่พึงพอใจ

3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีอุปกรณ์กีฬาให้ยืมใช้ไม่เพียงพอ
- สนามไม่พอ ต้องสลับวันกันเล่นแบดมินตันกับบาสเกตบอล

ตอนที่ 4 รายงานผลด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ทัศนคติด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
4.1 ยินดี	96	99.0
4.2 ไม่ยินดี	1	1.0
รวม	97	100.0

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ด้านกีฬาจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 99.0 และไม่ยินดีที่จะประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานกีฬา ปีงบประมาณ 2563

- เพิ่มรอบการตัดหญ้าบริเวณริมรั้วรอบสนาม
- จัดทำสนามลานกว้างเพิ่ม
- กระจายข่าวให้นักศึกษารู้ได้ทั่วถึง
- ควรสนับสนุนการออกกำลังกาย
- โชนสถานที่เล่นกีฬา ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความเปลี่ยวมาก นักศึกษาที่มาใช้บริการไม่รู้สึกปลอดภัยโดยเฉพาะหนองอีเจมส์ที่มีเส้นทางที่ไกลแต่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา ของผู้รับบริการ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก (ทั้งภาครัฐและเอกชน)ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ/กระบวนการ การให้บริการของงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 4 ทศนคติด้านความผูกพันต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 106 คน เคยขอรับบริการจำนวน 97 คน ไม่เคยขอรับบริการ 9 คน

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกีฬาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การดูแลสนามกีฬา ด้วยความเป็นมิตร จิตบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และให้ข้อมูลด้วยความถูกต้อง ชัดเจนในการแนะนำกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติในการให้บริการและการใช้สนามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ สามารถสรุปค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยพึงพอใจงานกีฬา มีขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีประกาศ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการใช้สนาม และการขอใช้บริการสนามกีฬาอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และช่วงเวลาเปิด-ปิด สนามกีฬามีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ดูแลสนามกีฬา ด้วยความเป็นมิตร จิตบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ให้ข้อมูลด้วยความถูกต้อง ชัดเจนในการแนะนำกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติกรให้บริการและการใช้สนาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และให้บริการด้วยความเป็นธรรมและมีความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยพึงพอใจงานกีฬามีจำนวนและอุปกรณ์กีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ฟุตบอล ฟุตซอล วอลเลย์บอล ตะกร้อ แบดมินตัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ประเภทและสนามกีฬาเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และน้ำดื่ม แสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ 4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทงาน ได้ดังนี้

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้านได้ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

การให้บริการงานกีฬา จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบ 2 ที่จะนำมาปรับปรุง ปีงบประมาณ 2564

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีน้ำดื่ม แสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
 - ประเภทและสนามกีฬาเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ**
- ช่วงเวลาเปิด-ปิด สนามกีฬามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563 (2) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2564

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2563 (รอบ 1)	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ● ช่วงเวลาเปิด-ปิด สนามกีฬามีความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> ● พิจารณาวงเวลาการเปิด-ปิด สนาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการในช่วงเวลาเปิดและปิดที่เหมาะสมกับการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก <ul style="list-style-type: none"> ● มีน้ำดื่ม แสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ ● ประเภทและสนามกีฬาเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● พิจารณาการให้บริการด้านน้ำดื่ม แสงสว่าง ● จัดหาประเภทและจำนวนของอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อการให้บริการ



คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

นางสาวจรรยาพร แสนทวีสุข

นายครรชิต เครือวัลย์

นางธัญญพัทธ์ ในเกษตรธนพัฒน์

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หัวหน้างานบริหารทั่วไป

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปัทมา มุขพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ปฏิบัติงาน