

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550**

**เสนอ
สำนักงาน ก.พ.ร.**

**โดย
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พฤศจิกายน 2550**

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ และบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

ภาพรวม	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนน เฉลี่ย	ค่าร้อยละ
ความพึงพอใจการให้บริการ	3	3.5749	71.50
บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม	5	3.8436	76.87
ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ และบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม	8	3.7428	74.86

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ และบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ได้รับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 3.7428 เทียบเป็นร้อยละ 74.86

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

งานบริการ	น้ำหนัก	คะแนน เฉลี่ย	ค่าร้อยละ	จำนวน ตัวอย่าง
1. การให้บริการด้านการจัดตารางเรียน/ห้องเรียนและอาคารสถานที่	35%	3.7435	74.87	100
2. การให้บริการของโรงอาหารกลาง	15%	3.5498	71.00	100
3. การให้บริการของศูนย์อาหาร (Food Center)	15%	3.5337	70.67	100
4. การให้บริการของหอพักนักศึกษา	35%	3.4348	68.70	72
ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ	100%	3.5749	71.50	372

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 3.5749 เทียบเป็นร้อยละ 71.50

ตารางที่ 3 บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม (40 ตัวอย่าง)

บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
1. บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม	4.0042	80.08
2. บทบาทด้านการชี้นำสังคม	3.6163	72.33
3. บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม	3.9103	78.21
ภาพรวมบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม	3.8436	76.87

บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมาก เท่ากับ 3.8436 เทียบเป็นร้อยละ 76.87

ตารางที่ 4 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
1. การให้บริการด้านการจัดตารางเรียน/ห้องเรียนและอาคารสถานที่	3.7867	75.73
2. การให้บริการของโรงอาหารกลาง	3.7282	74.56
3. การให้บริการของศูนย์อาหาร (Food Center)	3.7046	74.09
4. การให้บริการของหอพักนักศึกษา	3.5221	70.44
ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.6854	73.71

ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เท่ากับ 3.6854 เทียบเป็นร้อยละ 73.71