

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2558 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2557 – 31 มีนาคม 2558) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยคำถามแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ดำเนินการส่งและเก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยส่งแบบประเมินฯ ให้แก่คณะ/หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 116 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามฯ กลับคืนมา จำนวน 72 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.07

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2558 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2557 – 31 มีนาคม 2558) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 72 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ เป็นคณะ/หน่วยงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 และ ไม่ระบุหน่วยงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 มีสถานภาพเป็น บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 และมีสถานภาพเป็นอาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ในภาพรวม ร้อยละ 78.86 อยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรก พบว่า การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.13) รองลงมา คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04), สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.03) , มีความพึงพอใจเท่ากัน คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการบริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น คือ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์องค์กร/หน่วยงานให้มากขึ้น และทำงานในเชิงรุก เพื่อให้ประชาคมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมากขึ้น และควรเพิ่มช่องทางในการสืบค้นรายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัยให้ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้งาน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	ระดับคะแนน					Mean	ค่าร้อยละ	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	แก้ไขปรับปรุง			
ด้านที่ 1 ด้านผู้ให้บริการ									
1.1	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	12	38	22	0	0	3.86	77.22	มาก
1.2	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	16	35	21	0	0	3.93	78.61	มาก
1.3	ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	19	37	16	0	0	4.04	80.83	มาก
1.4	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	17	47	8	0	0	4.13	82.5	มาก
1.5	สามารถแก้ไขปัญหาหรือแนะนำทางเลือกอื่นๆ ที่เหมาะสม	15	34	22	1	0	3.88	77.5	มาก
ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
2.1	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	19	35	18	0	0	4.01	80.28	มาก
2.2	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	15	38	17	2	0	3.92	78.33	มาก
2.3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	15	35	21	1	0	3.89	77.78	มาก

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	ระดับคะแนน					Mean	ค่าร้อยละ	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	แก้ไขปรับปรุง			
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1	มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพียงพอและเหมาะสม	13	32	22	5	0	3.74	74.72	มาก
3.2	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	15	34	23	0	0	3.89	77.78	มาก
3.3	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	20	34	18	0	0	4.03	80.56	มาก
3.4	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	15	43	14	0	0	4.01	80.28	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							3.94	78.86	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม ร้อยละ 78.86 อยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรกพบว่า การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.13) รองลงมา คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04), สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.03) , มีความพึงพอใจเท่ากัน คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	Mean	ค่าร้อยละ	ระดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย				
1	ด้านผู้ให้บริการ	3.97	79.4	มาก
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.94	78.8	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	78.2	มาก
รวม		3.94	78.8	มาก

จากตาราง พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน สภามหาวิทยาลัย โดยภาพรวม อยู่ใน**ระดับดี** (ค่าเฉลี่ย = 3.94) โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ใน **ระดับดี** (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน**ระดับดี** (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน**ระดับดี** (ค่าเฉลี่ย = 3.91)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรประชาสัมพันธ์องค์กร/หน่วยงานให้มากกว่านี้ และทำงานในเชิงรุก เพื่อให้ประชาคมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของสำนักงานมากขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางในการสืบค้นรายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัยให้ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้งาน