

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2558 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 กรกฎาคม 2558) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และได้ดำเนินการส่งและเก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยส่งแบบประเมินฯ ให้แก่คณะ/ หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 87 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามฯ กลับคืนมา จำนวน 57 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 65.52

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2558 รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 กรกฎาคม 2558) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้นจำนวน 57 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และ เพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 สังกัดคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และสังกัดหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 มีสถานภาพเป็น บุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/หัวหน้า หน่วยงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเป็นอาจารย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มากที่สุดคือ เกี่ยวกับการประชุม สภามหาวิทยาลัย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 42.39 รองลงมาคือ การขอเอกสาร/ข้อมูลการประชุม สภามหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 และการใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบติดตามผลการ ดำเนินงานตามมติของสภามหาวิทยาลัย) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละ 80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรกที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60, ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 , ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	ระดับคะแนน					Mean	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	แก้ไขปรับปรุง			
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ									
1.1	ขั้นตอนในการให้ บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	18	27	11	1	-	4.09	81.80	ดี
1.2	ระยะเวลาในการให้ บริการมีความเหมาะสม	17	27	13	-	-	4.07	81.40	ดี
ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1	ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	21	29	6	1	-	4.23	84.60	ดี
2.2	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	23	26	7	1	-	4.25	85.00	ดี
2.3	ให้คำแนะนำและตอบข้อ ซักถามอย่างชัดเจน	20	27	10	-	-	4.18	83.60	ดี
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1	มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงานที่หลากหลาย เพียงพอและเหมาะสม	12	28	16	1	-	3.89	77.80	ดี
3.2	สถานที่/จุดให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	13	31	12	1	-	3.98	79.60	ดี
3.3	มีเอกสารแบบฟอร์มข้อมูล ที่มีความชัดเจน เหมาะสม	13	31	11	2	-	3.96	79.20	ดี
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1	ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	17	25	14	1	-	4.02	80.40	ดี
4.2	ความถูกต้องของการ ให้บริการ	13	32	11	1	-	4.00	80.00	ดี
4.3	มี web site ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และ รายงานการประชุมที่	14	26	15	2	-	3.91	78.20	ดี

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	ระดับคะแนน					Mean	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	แก้ไขปรับปรุง			
	ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ								
ด้านที่ 5 ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ									
5.1	มีการแจ้งขั้นตอน/ปฏิทินปฏิบัติงาน	15	26	14	2	-	3.95	79.00	ดี
5.2	การยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	16	28	11	2	-	4.02	80.40	ดี
5.3	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ	14	28	13	2	-	4.02	80.40	ดี
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด							4.04	80.80	ดี

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรกที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60, ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 , ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	Mean	ค่าร้อยละ	ระดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย				
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ	4.08	81.60	ดี
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.22	84.40	ดี
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	78.80	ดี
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	79.60	ดี
5	ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.00	80.00	ดี
รวม		4.04	80.80	ดี

จากตาราง พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน สภามหาวิทยาลัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ใน ระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 4.00) คิดเป็นร้อยละ 80 ตามลำดับ