

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2559 รอบที่ 1
(ตุลาคม 2558 – กุมภาพันธ์ 2559)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยส่งแบบประเมินฯ ให้แก่คณะ/หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 155 ฉบับ และการตอบแบบสำรวจออนไลน์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา เป็นแบบสำรวจ จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 56.77 และ แบบสำรวจออนไลน์ จำนวน 20 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12.90 รวมทั้งสิ้น 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 69.67 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 และพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย อยู่ในระดับ **มาก** ค่าเฉลี่ย **3.90** โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแยกเป็นรายข้อ และรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	39.81
หญิง	65	60.19
2. สังกัด		
คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า	53	49.07
หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี	55	50.93
3. สถานภาพ		
ผู้บริหาร/หัวหน้าสำนักงาน	7	6.48
บุคลากรสายวิชาการ	12	11.11
บุคลากรสายสนับสนุน	89	82.41
4. การให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การประชุมสภามหาวิทยาลัย	45	27.78
การขอใช้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	28	17.28
การขอเอกสาร/ข้อมูลการประชุมฯ	49	30.25
การใช้งานระบบสารสนเทศฯ	38	23.46
อื่นๆ	2	1.23

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 108 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 60.19 และเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.81 เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.93 และคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.07 มีสถานภาพเป็น บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 82.41 รองลงมา คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และ ผู้บริหาร/หัวหน้าสำนักงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 และการบริการของสภามหาวิทยาลัย ที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุด คือ การขอเอกสาร/ข้อมูลการประชุม รองลงมา คือ การประชุมสภามหาวิทยาลัย และ การใช้งานระบบสารสนเทศ (ระบบติดตามมติสภามหาวิทยาลัย) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จำแนกรายข้อ

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	ระดับคะแนน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	แก้ไขปรับปรุง			
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ									
1.1	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	16	61	30	-	1	108	3.84	มาก
		14.81	56.48	27.78		0.93	100		
1.2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	17	63	26	1	1	108	3.87	มาก
		15.74	58.33	24.07	0.93	0.93	100		
ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	24	60	23	-	1	108	3.98	มาก
		22.22	55.55	21.30	-	0.93	100		
2.2	ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	24	57	26	-	1	108	3.95	มาก
		22.22	52.78	24.07	-	0.93	100		
2.3	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	24	55	28	-	1	108	3.94	มาก
		22.22	50.92	25.93	-	0.93	100		

ข้อที่	รายการปฏิบัติ	ระดับคะแนน					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	แก้ไขปรับปรุง			
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1	มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลายเพียงพอและเหมาะสม	16	57	33	-	2	108	3.79	มาก
		14.81	52.78	30.56	-	1.85	100		
3.2	สถานที่/จุดให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	21	56	30	-	1	108	3.89	มาก
		19.44	51.85	27.78	-	0.93	100		
3.3	มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	20	55	32	-	1	108	3.86	มาก
		18.52	50.93	29.62	-	0.93	100		
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	21	53	33	-	1	108	3.86	มาก
		19.44	49.07	30.56	-	0.93	100		
4.2	ความถูกต้องของการให้บริการ	22	59	26	-	1	108	3.94	มาก
		20.37	54.63	24.07	-	0.93	100		
4.3	มี website ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรายงาน การประชุมที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	22	60	22	3	1	108	3.92	มาก
		20.37	55.55	20.37	2.78	0.93	100		
ด้านที่ 5 ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ									
5.1	การแจ้งขั้นตอน/ปฏิทินปฏิบัติงาน	25	48	34	-	1	108	3.89	มาก
		23.15	44.44	31.48	-	0.93	100		
5.2	การยึดกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	26	54	27	-	1	108	3.96	มาก
		24.07	50.00	25.00	-	0.93	100		
5.3	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ	25	53	27	2	1	108	3.92	มาก
		23.15	49.07	25.00	1.85	0.93	100		
เฉลี่ย								3.90	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จำแนกรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรก พบว่า ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.98) รองลงมา คือ การยักยอก/ระบียบ/ข้อบ่งคับในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจเท่ากันคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และความถูกต้องของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จำแนกรายด้าน

ด้านที่	รายการปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ	3.86	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.91	มาก
5	ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.92	มาก
เฉลี่ย		3.90	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการสร้าง ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของกรรมการสภามหาวิทยาลัยให้ประชาคมทราบมากขึ้น
- ควรมีการเผยแพร่มติสภามหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับประชาคมมหาวิทยาลัย หลากหลายช่องทาง เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และสื่อสารข้อมูลกับประชาคม ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง
- ระบบติดตามผลตามมติสภามหาวิทยาลัย ไม่สามารถเลือกหน่วยงานได้ เพื่อความสะดวกในการรายงานผลการดำเนินงานในระบบฯ ควรให้เลือกหน่วยงานได้เป็นอันดับแรก และเลือกปี พ.ศ. และครั้งที่ ในลำดับถัดไป