การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563

งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ประจำปี พ.ศ. 2563

งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ธันวาคม พ.ศ. 2563

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 และเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 200 คนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2563 จำนวน 50 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา พัฒนาขึ้น มีลักษณะคำถาม ความพึงพอใจเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบโควตา (Quota sampling) ตามประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยให้กลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสำรวจผ่าน Google From ที่ https://docs.google.com/forms/d/1dnHJgLWvtqkheLbmakwCg1N54hu7mpRcmnvtd4BWQaQ/edit#responses

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยหาค าเฉลี่ย (Mean) คาเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เข้ารับบริการเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานมากที่สุด รองลงมาคือ การขอรับเอกสารทางราชการ และการยืมวัสดุ-อุปกรณ์ หน่วยงานที่เข้ารับบริการบ่อยที่สุดคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์ และกองพัฒนานักศึกษา เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวม

ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98 และ 2.97) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายประเด่นย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้ และ1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.03 คะแนน) รองลงมาคือ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.3) การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.00 คะแนน) และ ประเด็นย่อยข้อที่ 3.1) ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมล์ ฯลฯ (3.99 คะแนน)

จากข้อค้นพบดังกล่าวข้องต้น เพื่อประปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังนี้

1) จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ที่นั่งพัก และสถานที่พบปะของนักศึกษาระหว่างพักชั่วโมงของนักศึกษา

2) จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอสำหรับนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

3) ติดตั้งจุดกระจายสัญญาน Internet (WIFI) ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะบริเวณอาคารเรียนห้องสมุด และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่นั่งพัก และสถานที่พบปะของนักศึกษาระหว่างพักชั่วโมงเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึง Internet ได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดเวลา

4 ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยให้น่าอยู่ และติดตั้งกระจายระบบการให้แสงสว่างภายในมหาวิทยาลัยเพื่อความปลอดภัย

5) ปรับปรุงระบบการจราจร และกำหนดจุดที่จอดรถจักรยานยนต์สำหรับนักศึกษาเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6) เปิดบริการให้ชุมชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรของมหาวิทยาลัยในฐานะมหาวิทยาลัยของชุมชน เช่นการใช้สนามกีฬา ห้องสมุด การเข้าถึงสัญญาน Internet (WIFI) เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยจะกำหนดกฎ ระเบียบเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรดังกล่าว

7) บริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพของมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุงซ่อมบำรุง ฟื้นฟู

อาคารสำนักงาน ห้องปฏิบัติการ ห้องเรียน ให้พร้อมที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ และประหยัดพลังงานเพื่อลดรอยเท้าคาร์บอน (Carbon footprint)

8) ปรับภูมิทัศน์บริเวณมหาวิทยาลัยโดยเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อให้เกิดความร่มรื่นสวยงามนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green university)

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	**ก**
สารบัญ	**ง**
ส่วนที่	
1 บทนำ	**1**
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย	2
ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 ประเด็นหลัก	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานโครงการ	3
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	3
ระยะเวลาดำเนินโครงการ	3
สถานที่ดำเนินโครงการ	3
2 วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ	**4**
ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย	4
ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	**5**
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**6**
4 บทสรุป	**11**

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ..... 7

ส่วนที่ 1
บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักที่จะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้ทุกหน่วยงายภายในกำหนดปรัชญาเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาในทุก ๆ ด้านเพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อม ความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ เพื่อเป็น บุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเป็น มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีวิสัยทัศน์ที่โดดเด่นคือ การผลิตบัณฑิตและการบริการวิชาการ ที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคมท้องถิ่นและอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง" และมีพันธกิจที่ สำคัญคือ "ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะที่ได้มาตรฐานเพื่อสนองตอบความต้องการ ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ โดยการบูรณาการการวิจัย การบริการวิชาการชุมชน การอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวคิดตามโครงการพระราชดำริผสาน เข้ากับการเรียนการสอนภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีทำการเปิดสอน ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกโดยนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปีมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งการวางสถานะตำแหน่ง (Positioning) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (พ.ศ. 2560 – 2564) สำหรับเป็นเครื่องมือในในการพัฒนาคน ชุมชน และท้องถิ่น เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในการขับเคลื่อน และยกระดับคุณภาพชีวิตของคน และชุมชนท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีเป้าประสงค์หลัก (Ultimate Goals) ของยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2560-2564 มุ่งพัฒนานักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความสุขและสุขภาวะที่ดี ให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้การมีส่วนร่วมเป็นหัวใจหลักในการบริหารจัดการ และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ดีที่สุดใน 10 อับดับแรกของประเทศไทย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษารวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ จากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกๆ ระดับ แต่การให้บริการถูกจำกัดด้วยปฏิทินทางการศึกษา ซึ่งเป็นตัวกำหนดวันใน

การปฏิบัติงาน การบริการที่ต้องผ่านระบบ เครือข่ายอินเตอร์เน็ต ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษาที่ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ให้แก่บุคลากรที่ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการระหว่างบุคลากรและผู้ขอรับบริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นงานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา ในฐานะหน่วยงานกำกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย จึงต้องการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในปีถัดไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563

2) เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย

1) นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 200 คน

2) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน

3) บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2563 จำนวน 50 คน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3) สิ่งอำนวยความสะดวก

4) คุณภาพของการให้บริการ

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานโครงการ

1) ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563

2) ได้ข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1) คะแนนระดับความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 ไม่น้อยกว่า 3.51 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5

2) มีข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

7. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

วันเริ่มต้นโครงการ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2564

8. สถานที่ดำเนินโครงการ

1) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

2) พื้นที่บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ครอบคลุม 3 จังหวัดได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดยโสธร

ส่วนที่ 2
วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 มีวิธีการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย

ในการกำหนดขนาดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ครั้งนี้ ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความคาดเคลื่อน 5 % ได้จำนวนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 400 คน แบ่งเป็น

1) นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 300 คน

2) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน

3) บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2563 จำนวน 50 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3) สิ่งอำนวยความสะดวก

4) คุณภาพของการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา พัฒนาขึ้น มีลักษณะคำถาม ความพึงพอใจเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบโควตา (Quota sampling) ตามประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดย

1) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 ใน Google From

2) บันทึกข้อความถึงคณบดี/ ผอ.ศูนย์สำนัก เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าตอบบแบบสำนวจผ่าน Google From ตามช่องทางที่งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา กำหนด

3) ให้กลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสำรวจผ่าน Google From ที่ https://docs.google.com/forms/d/1dnHJgLWvtqkheLbmakwCg1N54hu7mpRcmnvtd4BWQaQ/edit#responses

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยหาคาเฉลี่ย (Mean) คาเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีเกณฑการแปลผลข้อมูลและความหมาย ดังนี้

1) การแปลผลข้อมูล โดยจัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับตามหลักการของ Likert scale ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจเห็นระดับมากที่สุด = 5 คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก = 4 คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง = 3 คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย = 2 คะแนน
ความพึงพอใจเห็นระดับน้อยที่สุด = 1 คะแนน

2) การแปลความหมายผลการสำรวจ ใชคาเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

คาเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คาเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คาเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คาเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คาเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

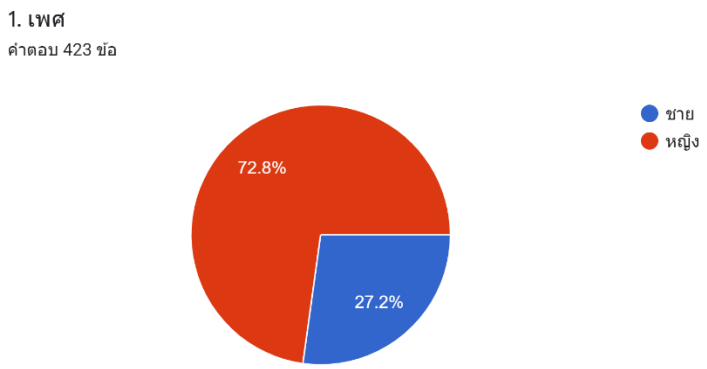
การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 มีรายละเอียด นำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

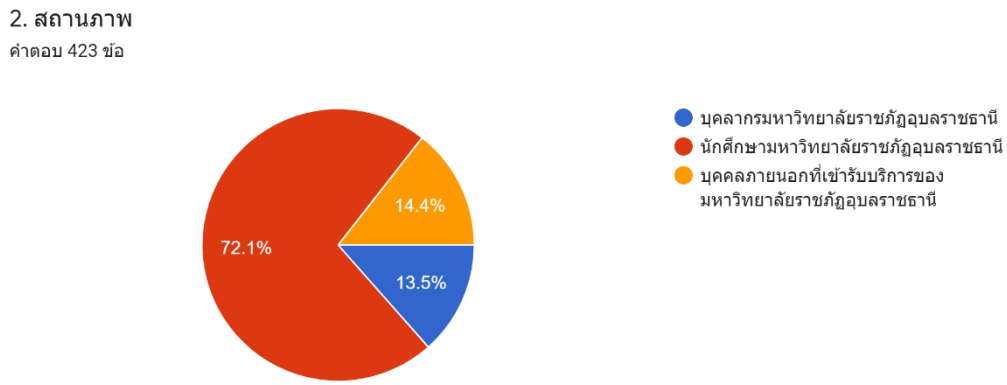
ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

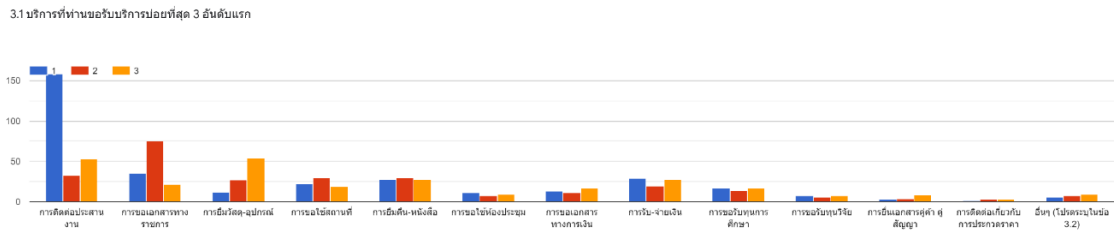
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ



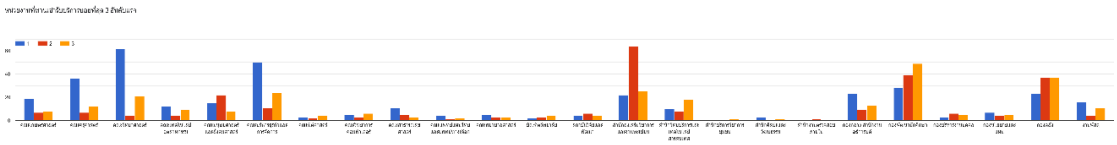
แผนภาพที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



แผนภาพที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพ



แผนภาพที่ 3 ร้อยละของการขอรับบริการบ่อยที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ



แผนภาพที่ 4 ร้อยละของหน่วยงานที่รับบริการบ่อยที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ข้อคำถามการประเมิน	คาเฉลี่ย (X)	คาเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.00**	**0.84**	**มาก**
1.1) การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.98	0.90	มาก
1.2) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	3.97	0.89	มาก
1.3) การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	0.86	มาก
1.4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.03	0.84	มาก
1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.03	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**3.95**	**0.88**	**มาก**
2.1) บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	3.96	0.91	มาก
2.2) เอาใจใส่และกระตือรือร้น และเต็มในในการให้บริการ	3.93	0.94	มาก
2.3) รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	3.94	0.93	มาก

ประเด็น/ข้อคำถามการประเมิน	คาเฉลี่ย (X)	คาเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
2.4) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.95	0.92	มาก
2.5) ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	3.93	0.94	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	**3.98**	**0.88**	**มาก**
3.1) ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมล์ ฯลฯ	3.99	0.92	มาก
3.2) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	3.97	0.93	มาก
3.3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	3.95	0.95	มาก
3.4) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	3.90	0.99	มาก
3.5) การเปิดรับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	3.90	0.97	มาก
3.6) การอำนวยความสะดวกในการให้บริการผ่านระบบ E-service หรือช่องทางอื่นๆ	3.92	0.91	มาก
4. คุณภาพของการให้บริการ	**3.97**	**0.85**	**มาก**
4.1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	3.96	0.88	มาก
4.2) ได้รับบริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	3.97	0.88	มาก
4.3) ได้รับบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม]	3.97	0.90	มาก
4.4) ได้รับการบริการสะดวกรวดเร็ว	3.96	0.91	มาก
4.5) ได้รับบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละครั้งของการให้บริการ	3.98	0.91	มาก
ภาพรวม	**3.96**	**0.77**	**มาก**

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98 และ 2.97) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายประเด่นย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้ และ1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.03 คะแนน) รองลงมาคือ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.3) การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.00 คะแนน) และ ประเด็นย่อยข้อที่ 3.1) ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมล์ ฯลฯ (3.99 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

1) การพูดกับนักศึกษา เนื่องจากบุคคลลากรบ้างท่านพูดจ้าไม่ดี

2) เรื่องค่าเทอม เมื่อนศ.ได้เรียนออนไลน์

3) ดีทุกอย่างค่ะ ไม่มีข้อบกพร่อง

4) ควรใส่ใจดูแลนักศึกษามากกว่านี้เวลาขอคำแนะนำ

5) อยากให้ฝ่ายทะเบียนพูดดีๆกับนักศึกษา ให้ใส่ใจนักศึกษาหน่อยค่ะ

6) อยากให้ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาพูดเพราะๆ(บางคน)

7) น่าจะเปิดช่องรับทุน กยศ. กับจ่ายค่าเทอมคนละจุดกัน เพราะจะได้ไม่ต้องไปยืนต่อแถวกันนานๆ

8) เจ้าหน้าที่ทะเบียนพูดจาไม่ดี ขี้วีนขี้เหวี่ยง ขอให้ปรับปรุง

9) อยากให้นักศึกษาทุกคนให้สนามบอลได้

10) อยากให้ห้องสมุดเพิ่มระยะเวลาการให้บริการ

11) พนักงานสำนักงานทะเบียน หลักสูตร พูดจาแย่มาก ไม่เคยปฏิบัติกับนักศึกษาดีเลยสักครั้ง ไม่นานมานี้ไปติดต่อขอเกรดเพื่อไปยื่นทุนกองทัพ ไปตั้งแต่เวลา07:30 เพื่อที่จะไปเตรียมเอกสารยื่นใบขอเกรด แต่หาใบไม่เจอเลยไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ห้องทะเบียนท่านหนึ่งผมสั้น ใส่แว่นเป็นผู้หญิงกำลังนั่งเล่นโทรศัพท์ เลยได้เข้าไปสอบถามกลับโดนต่อว่าว่ารีบเหรอ ใครจะมาทำให้

ตอนนี้ เขาทำงานแปดโมง เราก็พยายามอธิบายว่าสอบถามเพื่อที่จะเตรียมเอกสารไว้เฉยๆค่ะ เดี๋ยวหนูรอยื่นตอนสำนักงานเปิด แล้วยังโดนต่อว่าอีกว่า เขาเปลี่ยนระบบกันแล้วไม่รู้เหรอ เขาไม่มีแล้วที่จะให้มาปริ้นเกรดแนบกับลายเซ็นอธิการเลย ไปปริ้นเองถ้าอยากได้ลายเซ็นต้องมายื่นเรื่อง 7วัน แต่ก็ไม่รู้จะมีคนเซ็นให้มั้ยนะ แต่พอหลังจากที่รู้ว่าจะเอาไปยื่นทุนกองทัพเจ้าหน้าที่กลับทีน้ำเสียงที่อ่อนลงแล้วพูดว่า อ่าวเหรอ แย่จังเลยเนอะ เช่นนี้ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ไม่มีการรักในงานบริการ การที่นักศึกษาเขาถามมันแปลว่าเขาไม่รู้รึเปล่า อีกอย่างถ้าเปลี่ยนระบบก็ควรแจ้งด้วยคำพูดที่ดี หรือไม่ก็ติดประกาศเอาไว้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงระบบอย่างไร ไม่เคยเลยที่จะไปติดต่อสำนักงานทะเบียนครั้งไหนแล้วจะประทับใจ หน้าตาไม่เคยจะรับแขกสักคน

12) หากมีการเพิ่มให้บริการในการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์จะสามารถเพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

13) ควรมีการเข้าถึงชุมชนอย่างต่อเนื่อง

14) ถังขยะหาไม่เจอ มีน้อยมาก สภาพห้องน้ำตึกครุศาสตร์ไม่มีคุณภาพ รวมถึงลิฟต์ สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษา ทำไมมีที่จอดรถของอาจารย์ในร่ม แต่ของนักศึกษาจอดกลางแดด ห้องสมุดที่ปิด16.30 ในขณะที่ห้องสมุดควรจะเปิด24ชม.ด้วยซ้ำ เพื่อให้นักศึกษาได้มาอ่านหนังสือหรือทำกิจกรรมต่างๆ Working Space แทบจะไม่มีในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ขอบคุณค่ะ

15) อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้น

16) เมื่อเจ้าหน้าที่เลือกจะมาทำงานบริการแล้ว อยากให้ใจเย็น ๆ พูดคุยด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อมีคนไม่รู้มาสอบถามควรบอกหรือแนะนำด้วยน้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม ไม่ใช่พูดด้วยน้ำเสียงห้วน ๆ รู้ว่าเจอคนมากหน้าหลายตา แต่ก็อยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้ด้วยค่ะ

17) ควรจะมีการปรับปรุงการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ทำงานบริการ เพราะส่วนใหญ่เวลามีนักศึกษาไปติดต่อบางคนจะมีการแสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ ทำให้นศ. รู้สึกไม่ดีต่อการบริการ แม้จะเข้าใจว่าเค้าต้องเจอคนเยอะหรืออาจเหนื่อย แต่ในเมื่อคุณอยู่ในอาชีพบริการก็ควรต้องมีใจรักบริการด้วย อีกทั้งนศ. ไปสอบถามเพราะต้องการได้รับความช่วยเหลือ ค่าเทอมก็จ่ายทำไมเวลาเราไปใช้บริการหรือติดต่อสอบถามเรื่องต่างๆถึงได้รับการบริการในมหาลัยที่ไม่ดีตามไปด้วย ถ้าบุคคลภายนอกมาติดต่องานจะได้รับการบริการอย่างนี้จะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงมหาลัยไปด้วย ฝากพิจารณาข้อนี้ด้วยครับ

18) เปิดประเมินอาจารย์ผู้สอนตั้งแต่เปิดเทอมจะดีมาก

19) อยากให้มีห้องเล็กๆเพิ่ม สำหรับการทำงานหรือนั่งเล่นเพื่อสะดวกมากยิ่งขึ้น

20) การดำเนินงานที่รวดเร็ว

21) สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 4
บทสรุป

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 และเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 200 คนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2563 จำนวน 50 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา พัฒนาขึ้น มีลักษณะคำถาม ความพึงพอใจเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบโควตา (Quota sampling) ตามประเภทของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยให้กลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสำรวจผ่าน Google From ที่ https://docs.google.com/forms/d/1dnHJgLWvtqkheLbmakwCg1N54hu7mpRcmnvtd4BWQaQ/edit#responses

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยหาคาเฉลี่ย (Mean) คาเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เข้ารับบริการเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานมากที่สุด รองลงมาคือ การขอรับเอกสารทางราชการ และการยืมวัสดุ-อุปกรณ์ หน่วยงานที่เข้ารับบริการบ่อยที่สุดคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์ และกองพัฒนานักศึกษา เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวม

ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98 และ 2.97) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายประเด่นย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้ และ1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.03 คะแนน) รองลงมาคือ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.3) การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.00 คะแนน) และ ประเด็นย่อยข้อที่ 3.1) ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมล์ ฯลฯ (3.99 คะแนน)

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีประเด็นที่มหาวิทยาลัยจะต้องนำมาทบทวนการให้บริการของหน่วยงาน มีจำนวน 21 ประเด็น ดังนี้

1) การพูดกับนักศึกษา เนื่องจากบุคคลลากรบ้างท่านพูดจ้าไม่ดี

2) เรื่องค่าเทอม เมื่อนศ.ได้เรียนออนไลน์

3) ดีทุกอย่างค่ะ ไม่มีข้อบกพร่อง

4) ควรใส่ใจดูแลนักศึกษามากกว่านี้เวลาขอคำแนะนำ

5) อยากให้ฝ่ายทะเบียนพูดดีๆ กับนักศึกษา ให้ใส่ใจนักศึกษาหน่อยค่ะ

6) อยากให้ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาพูดเพราะๆ(บางคน)

7) น่าจะเปิดช่องรับทุน กยศ. กับจ่ายค่าเทอมคนละจุดกัน เพราะจะได้ไม่ต้องไปยืนต่อแถวกันนานๆ

8) เจ้าหน้าที่ทะเบียนพูดจาไม่ดี ขี้วีนขี้เหวี่ยง ขอให้ปรับปรุง

9) อยากให้นักศึกษาทุกคนให้สนามบอลได้

10) อยากให้ห้องสมุดเพิ่มระยะเวลาการให้บริการ

11) พนักงานสำนักงานทะเบียน หลักสูตร พูดจาแย่มาก ไม่เคยปฏิบัติกับนักศึกษาดีเลยสักครั้ง ไม่นานมานี้ไปติดต่อขอเกรดเพื่อไปยื่นทุนกองทัพ ไปตั้งแต่เวลา07:30 เพื่อที่จะไปเตรียมเอกสารยื่นใบขอเกรด แต่หาใบไม่เจอเลยไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ห้องทะเบียนท่านหนึ่งผมสั้น ใส่แว่นเป็นผู้หญิงกำลังนั่งเล่นโทรศัพท์ เลยได้เข้าไปสอบถามกลับโดนต่อว่าว่ารีบเหรอ ใครจะมาทำให้ตอนนี้ เขาทำงานแปดโมง เราก็พยายามอธิบายว่าสอบถามเพื่อที่จะเตรียมเอกสารไว้เฉยๆค่ะ เดี๋ยวหนูรอยื่นตอนสำนักงานเปิด แล้วยังโดนต่อว่าอีกว่า เขาเปลี่ยนระบบกันแล้วไม่รู้เหรอ เขาไม่มีแล้ว

ที่จะให้มาปริ้นเกรดแนบกับลายเซ็นอธิการเลย ไปปริ้นเองถ้าอยากได้ลายเซ็นต้องมายื่นเรื่อง 7วัน แต่ก็ไม่รู้จะมีคนเซ็นให้มั้ยนะ แต่พอหลังจากที่รู้ว่าจะเอาไปยื่นทุนกองทัพเจ้าหน้าที่กลับทีน้ำเสียงที่อ่อนลงแล้วพูดว่า อ่าวเหรอ แย่จังเลยเนอะ เช่นนี้ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ไม่มีการรักในงานบริการ การที่นักศึกษาเขาถามมันแปลว่าเขาไม่รู้รึเปล่า อีกอย่างถ้าเปลี่ยนระบบก็ควรแจ้งด้วยคำพูดที่ดี หรือไม่ก็ติดประกาศเอาไว้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงระบบอย่างไร ไม่เคยเลยที่จะไปติดต่อสำนักงานทะเบียนครั้งไหนแล้วจะประทับใจ หน้าตาไม่เคยจะรับแขกสักคน

12) หากมีการเพิ่มให้บริการในการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์จะสามารถเพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

13) ควรมีการเข้าถึงชุมชนอย่างต่อเนื่อง

14) ถังขยะหาไม่เจอ มีน้อยมาก สภาพห้องน้ำตึกครุศาสตร์ไม่มีคุณภาพ รวมถึงลิฟต์ สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษา ทำไมมีที่จอดรถของอาจารย์ในร่ม แต่ของนักศึกษาจอดกลางแดด ห้องสมุดที่ปิด16.30 ในขณะที่ห้องสมุดควรจะเปิด24ชม.ด้วยซ้ำ เพื่อให้นักศึกษาได้มาอ่านหนังสือหรือทำกิจกรรมต่างๆ Working Space แทบจะไม่มีในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ขอบคุณค่ะ

15) อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้น

16) เมื่อเจ้าหน้าที่เลือกจะมาทำงานบริการแล้ว อยากให้ใจเย็น ๆ พูดคุยด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อมีคนไม่รู้มาสอบถามควรบอกหรือแนะนำด้วยน้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม ไม่ใช่พูดด้วยน้ำเสียงห้วน ๆ รู้ว่าเจอคนมากหน้าหลายตา แต่ก็อยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้ด้วยค่ะ

17) ควรจะมีการปรับปรุงการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ทำงานบริการ เพราะส่วนใหญ่เวลามีนักศึกษาไปติดต่อบางคนจะมีการแสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ ทำให้นศ. รู้สึกไม่ดีต่อการบริการ แม้จะเข้าใจว่าเค้าต้องเจอคนเยอะหรืออาจเหนื่อย แต่ในเมื่อคุณอยู่ในอาชีพบริการก็ควรต้องมีใจรักบริการด้วย อีกทั้งนศ. ไปสอบถามเพราะต้องการได้รับความช่วยเหลือ ค่าเทอมก็จ่ายทำไมเวลาเราไปใช้บริการหรือติดต่อสอบถามเรื่องต่างๆ ถึงได้รับการบริการในมหาลัยที่ไม่ดีตามไปด้วย ถ้าบุคคลภายนอกมาติดต่องานจะได้รับการบริการอย่างนี้จะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงมหาลัยไปด้วย ฝากพิจารณาข้อนี้ด้วยครับ

18) เปิดประเมินอาจารย์ผู้สอนตั้งแต่เปิดเทอมจะดีมาก

19) อยากให้มีห้องเล็กๆเพิ่ม สำหรับการทำงานหรือนั่งเล่นเพื่อสะดวกมากยิ่งขึ้น

20) การดำเนินงานที่รวดเร็ว

21) สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น

จากข้อค้นพบดังกล่าวข้องต้น เพื่อประปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังนี้

1) จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ที่นั่งพัก และสถานที่พบปะของนักศึกษาระหว่าง

พักชั่วโมงของนักศึกษา

2) จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอสำหรับนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

3) ติดตั้งจุดกระจายสัญญาน Internet (WIFI) ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะบริเวณอาคารเรียนห้องสมุด และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่นั่งพัก และสถานที่พบปะของนักศึกษาระหว่างพักชั่วโมงเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึง Internet ได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดเวลา

4 ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยให้น่าอยู่ และติดตั้งกระจายระบบการให้แสงสว่างภายในมหาวิทยาลัยเพื่อความปลอดภัย

5) ปรับปรุงระบบการจราจร และกำหนดจุดที่จอดรถจักรยานยนต์สำหรับนักศึกษาเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6) เปิดบริการให้ชุมชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรของมหาวิทยาลัยในฐานะมหาวิทยาลัยของชุมชน เช่นการใช้สนามกีฬา ห้องสมุด การเข้าถึงสัญญาน Internet (WIFI) เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยจะกำหนดกฎ ระเบียบเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรดังกล่าว

7) บริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพของมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุงซ่อมบำรุง ฟื้นฟู

อาคารสำนักงาน ห้องปฏิบัติการ ห้องเรียน ให้พร้อมที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้และประหยัดพลังงานเพื่อลดรอยเท้าคาร์บอน (Carbon footprint)

8) ปรับภูมิทัศน์บริเวณมหาวิทยาลัยโดยเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อให้เกิดความร่มรื่นสวยงามนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green university)

งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
เลขที่ 2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 3400
โทรศัพท์ 0-4535-2000 ต่อ 1170 - 172, 5199