



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ.2564



งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มีนาคม พ.ศ. 2565



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564

งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มีนาคม พ.ศ. 2565

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 และเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 200 คน บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2564 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 Form ที่ <https://docs.google.com/forms/d/1C7an1uPi82sWcoEIE-4y4ZDgIkZYz-GUUGFYqOaaGw/edit?ts=6267afe6>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.1 และเป็นเพศชายเพียงร้อยละ 18.9 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมีเพียงร้อยละ 0.5 ที่เป็นบุคคลภายนอก

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงาน ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาสังกัดคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.6 และคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.7

เมื่อพิจารณาการขอรับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเรื่องการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ การรับ-จ่ายเงิน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และ การยืมคืน-หนังสือ คิดเป็นร้อยละ 39 โดยหน่วยงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมามีผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ เข้ารับบริการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 5 -10 ครั้ง รายละเอียดแสดงได้

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.10 และ 4.04) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลและประเด็นย่อยข้อที่ 4.3) ได้รับการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.16 คะแนน) รองลงมาประเด็นย่อยข้อที่ 2.4) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (4.15 คะแนน) และประเด็นย่อยข้อที่ 3.3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ประเด็นย่อยข้อที่ 4.1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ประเด็นย่อยข้อที่ 4.2) ได้รับการบริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.13 คะแนน)

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ค
ส่วนที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย.....	2
ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับการดำเนินงานโครงการ.....	2
ตัวชี้วัดความสำเร็จ.....	3
ระยะเวลาดำเนินโครงการ.....	3
สถานที่ดำเนินโครงการ.....	3
2 วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ.....	4
ขอบเขตก้ำนกลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย.....	4
ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	4
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	4
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
4 บทสรุป.....	16

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเด็น และรายชื่อ.....	11
2	ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราช ภัฏอุบลราชธานี ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	13

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักที่จะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานภายในกำหนดปรัชญาเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาในทุก ๆ ด้านเพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อม ความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ เพื่อเป็น บุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเป็น มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีวิสัยทัศน์ที่โดดเด่นคือ การผลิตบัณฑิตและการบริการวิชาการ ที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคมท้องถิ่นและอนุภูมิภาค ลุ่มแม่น้ำโขง" และมีพันธกิจที่สำคัญคือ "ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะที่ได้มาตรฐาน เพื่อสนองตอบความต้องการ ของชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ โดยการบูรณาการการวิจัย การบริการวิชาการชุมชน การอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวคิดตามโครงการพระราชดำริสวน เข้ากับการเรียนการสอนภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีทำการเปิดสอน ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกโดยนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปีมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งการวางสถานะตำแหน่ง (Positioning) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (พ.ศ. 2560 – 2564) สำหรับเป็นเครื่องมือในการพัฒนานคน ชุมชน และท้องถิ่น เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นในการขับเคลื่อน และยกระดับคุณภาพชีวิตของคน และชุมชนท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีเป้าประสงค์หลัก (Ultimate Goals) ของยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2560-2564 มุ่งพัฒนานักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความสุขและสุขภาวะที่ดี ให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้การมีส่วนร่วมเป็นหัวใจหลักในการบริหารจัดการ และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ดีที่สุดใน 10 อันดับแรกของประเทศไทย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษารวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ จากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกๆ ระดับ แต่การให้บริการถูกจำกัดด้วยปฏิทินทางการศึกษา ซึ่งเป็นตัวกำหนดวันในการปฏิบัติงาน การบริการที่ต้องผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

บุคลากรผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา ที่ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ให้แก่บุคลากรที่ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่าง ต่อการบริการระหว่างบุคลากรและผู้ขอรับบริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บ่งถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นงานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา ในฐานะหน่วยงานกำกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย จึงต้องการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในปีถัดไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับ บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564
- 2) เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการของ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย

- 1) นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 300 คน
- 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน
- 3) บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ใน รอบปี พ.ศ. 2564 จำนวน 50 คน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งสำรวจความพึงพอใจใน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) คุณภาพของการให้บริการ

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานโครงการ

- 1) ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับ บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564
- 2) ได้ข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1) คะแนนระดับความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 ไม่น้อยกว่า 3.51 คะแนนจากระบบคะแนนเต็ม 5

2) มีข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

7. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

วันเริ่มต้นโครงการ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2565

8. สถานที่ดำเนินโครงการ

- 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- 2) พื้นที่บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ครอบคลุม 3 จังหวัดได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดยโสธร

ส่วนที่ 2

วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวิธีการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

1. ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย

ในการกำหนดขนาดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ครั้งนี้ ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 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. 2564 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. 2564 ใน Google Form

2) บันทึกข้อความถึงคณบดี/ ผอ.ศูนย์สำนัก เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าตอบแบบสำรวจผ่าน Google Form ตามช่องทางที่งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพการศึกษา กำหนด

3) ให้กลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสำรวจผ่าน Google Form ที่ <https://docs.google.com/forms/d/1C7an1uPi82sWcoEIE-4y4ZDgkZYZ-GUUGFYqOaaGw/edit?ts=6267afe6>

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลผลข้อมูลและความหมาย 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 ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 มีรายละเอียด นำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

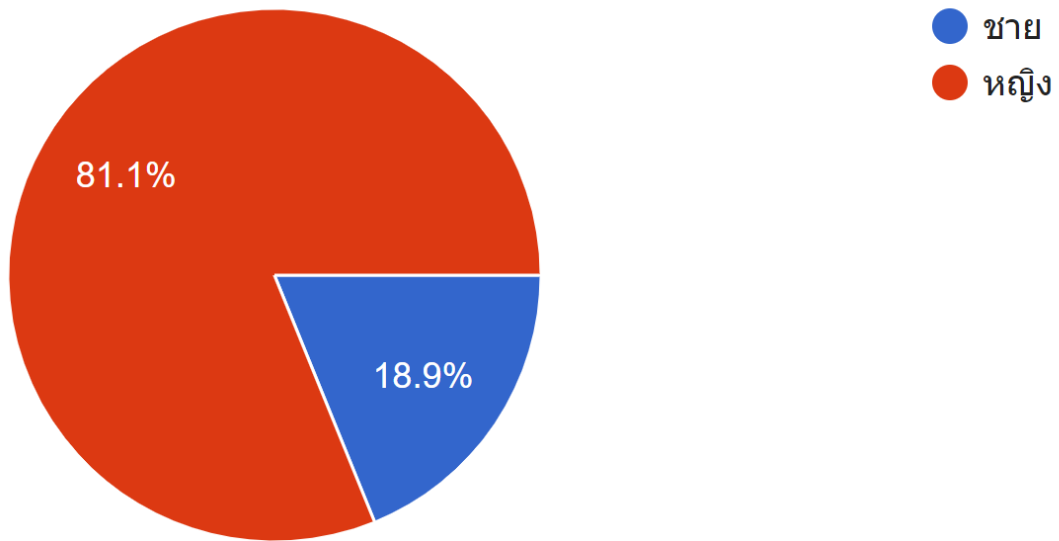
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.1 และเป็นเพศชายเพียงร้อยละ 18.9 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมีเพียงร้อยละ 0.5 ที่เป็นบุคคลภายนอก

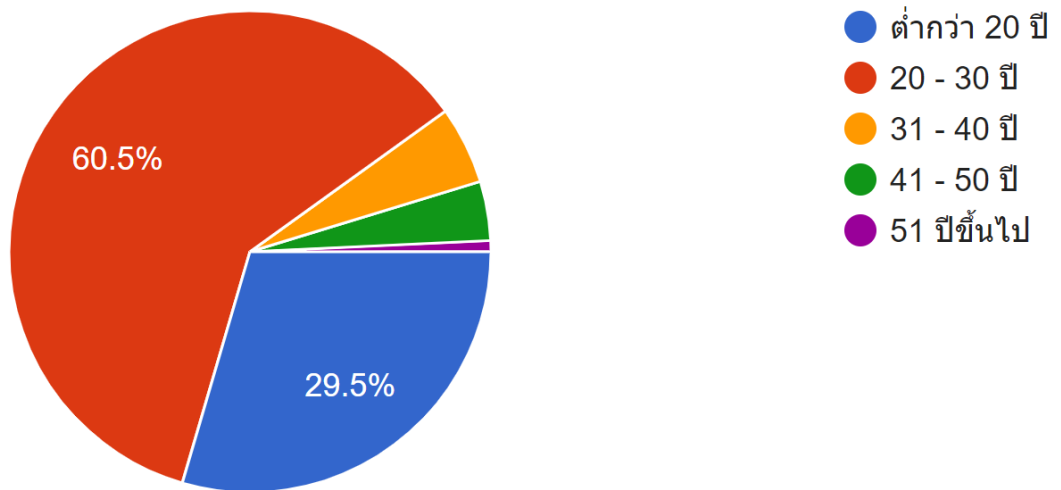
เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงาน ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาสังกัดคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.6 และคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.7

เมื่อพิจารณาการขอรับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเรื่องการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ การรับ-จ่ายเงิน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และ การยืมคืน-หนังสือ คิดเป็นร้อยละ 39 โดยหน่วยงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมามีผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ เข้ารับบริการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 5 -10 ครั้ง รายละเอียดแสดงได้ ดังแผนภาพที่ 1 ถึง 8

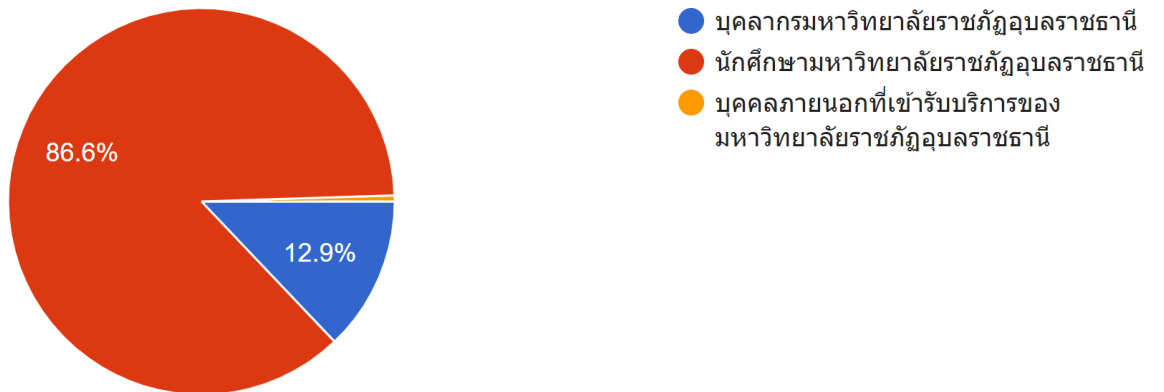
แผนภาพที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



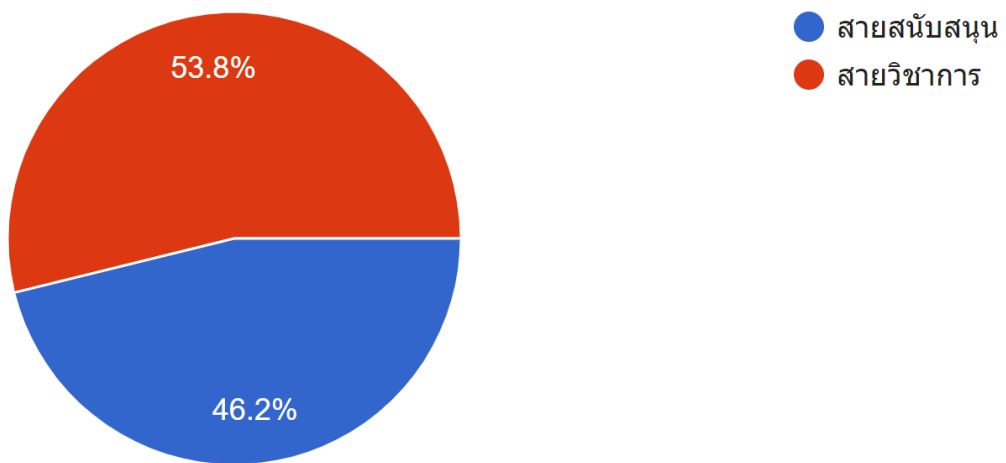
แผนภาพที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



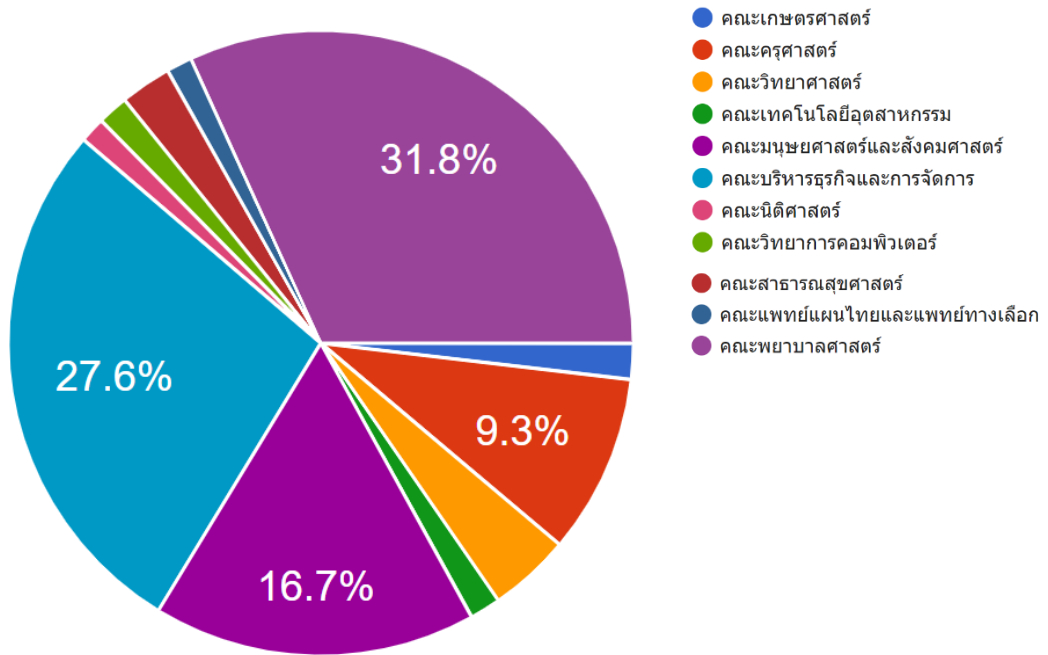
แผนภาพที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพ



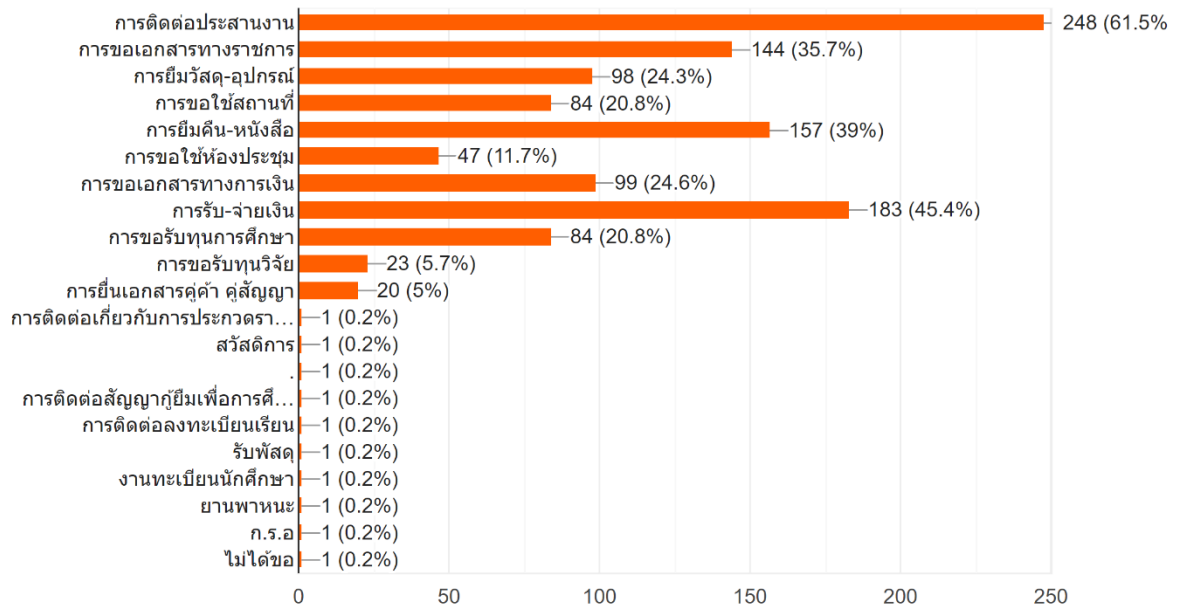
แผนภาพที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



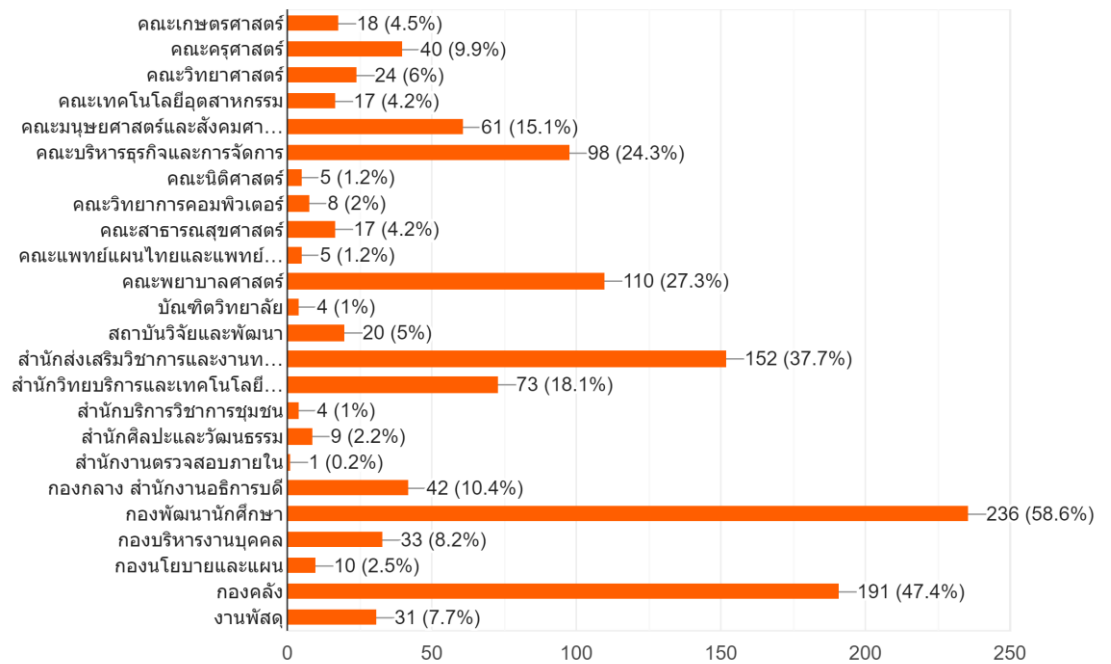
แผนภาพที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามคณะที่สังกัดของผู้ตอบแบบสำรวจ



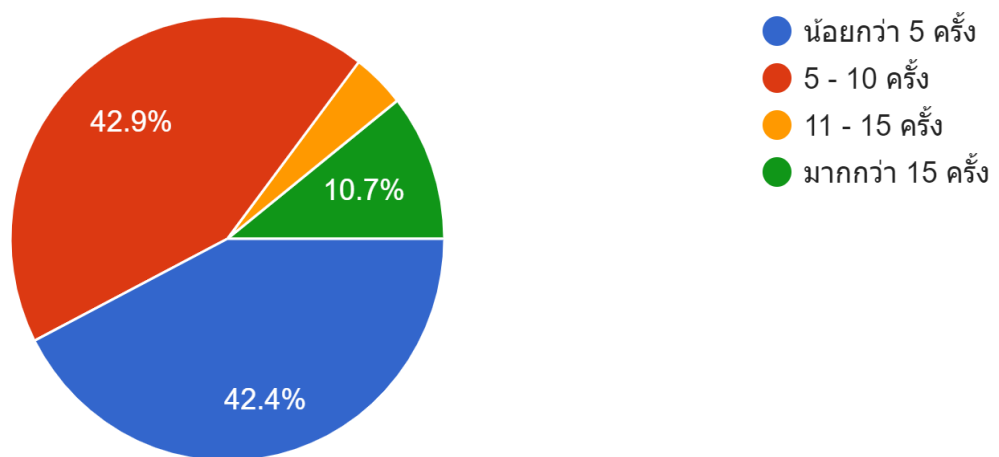
แผนภาพที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ



แผนภาพที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการผู้ตอบแบบสำรวจ



แผนภาพที่ 8 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการผู้ตอบแบบสำรวจ



ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเด็นและรายข้อ

ประเด็น/ข้อคำถามการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.90	มาก
1.1) การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09	0.96	มาก
1.2) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.07	0.96	มาก
1.3) การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.09	0.97	มาก
1.4) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.09	0.95	มาก
1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.16	0.93	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.04	0.98	มาก
2.1) บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	4.01	1.05	มาก
2.2) เอาใจใส่และกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.99	1.06	มาก
2.3) รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	3.96	1.06	มาก
2.4) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.15	0.98	มาก
2.5) ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.08	1.02	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.39	0.75	ปานกลาง
3.1) ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	4.08	0.94	มาก
3.2) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	4.10	0.92	มาก
3.3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	4.13	0.90	มาก
3.4) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	4.06	0.96	มาก
3.5) การเปิดรับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	3.99	1.04	มาก
3.6) การอำนวยความสะดวกในการให้บริการผ่านระบบ E-service หรือช่องทางอื่นๆ	4.08	0.95	มาก

ประเด็น/ข้อความการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.11	0.88	มาก
4.1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.13	0.92	มาก
4.2) ได้รับการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.13	0.92	มาก
4.3) ได้รับการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.16	0.91	มาก
4.4) ได้รับการบริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	4.04	0.97	มาก
4.5) ได้รับการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.10	0.94	มาก
ภาพรวม	4.08	0.87	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนนจากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.10 และ 4.04) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลและประเด็นย่อยข้อที่ 4.3) ได้รับการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.16 คะแนน) รองลงมาประเด็นย่อยข้อที่ 2.4) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (4.15 คะแนน) และประเด็นย่อยข้อที่ 3.3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ประเด็นย่อยข้อที่ 4.1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ประเด็นย่อยข้อที่ 4.2) ได้รับการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.13 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 2 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
1	การทำงานต่างๆค่อนข้างล่าช้าค่ะ
2	ควรปรับเรื่องการกู้ยืมเงิน เพราะเรื่องกู้ยืมเงินล่าช้าในเทอมที่ 1/2564 และมีการแจ้งให้จ่ายเงินแบบกระชั้นชิด ต้องเป็นหนี้เพราะไม่ได้สำรองเงินจ่าย อยากให้แจ้งก่อนสักประมาณหนึ่งเดือนไม่ใช่ห้าถึงหกวันค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
3	จ่ายค่าเทอมแบบโอน, การแจ้งเกรดรายภาคเรียนรวมทั้งแจกแจงคะแนนของแต่ละรายวิชา
4	มหาวิทยาลัยควรคืนค่าเทอมในเทอมที่ผ่านมาเพราะนักศึกษาไม่ได้เข้าไปใช้บริการในมหาลัยเลยไม่ควรเอาเปรียบนักศึกษานะคะ
5	อยากให้เจ้าหน้าที่ ที่บริการที่กองคลังพูดเพราะมากขึ้น
6	อยากให้คนขายของที่ร้านค้าสหกรณ์พูดเพราะมากกว่านี้ บริการอย่างเต็มที่ บางทีการทอนเงินก็เหมือนโยนเงินให้ ซึ่งเจอกับตัวเองและเพื่อน ๆ หลายครั้งแล้ว อยากให้ปรับปรุงตรงนี้จริง ๆ
7	อยากให้คืนค่าเทอมนักศึกษา 50% เพราะไม่ได้เข้ามาใช้บริการเลย เรียนออนไลน์ทั้งเทอม แต่ค่าเทอมให้จ่ายเต็ม
8	ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้บริการดีมาก ๆ ไม่เคยเหวี่ยงใส่เลย น่ารักมาก ๆ
9	อยากให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านทางเพจในfacebookได้และมีadminคอยตอบในช่องทางออนไลน์เวลาที่นักศึกษาถามผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยค่ะ
10	อยากให้พัฒนาให้มีความรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น
11	คำพูดที่สุภาพสำหรับผู้ให้บริการ
12	อยากให้เจ้าหน้าที่เป็นกันเองตัวผู้ที่มาใช้บริการ พูดจาดี ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม ต่อผู้มาใช้บริการ
13	ภาคการศึกษาที่2/2564 ออนไลน์100% แต่ทางมหาวิทยาลัยไม่มีแม้แต่จะลดค่าเทอมนักศึกษาแม้แต่ชนิดเดียว ทั้งๆที่การเรียนออนไลน์มันไม่ได้อะไรเลย กิจกรรมอะไรก็แทบจัดไม่ได้ แต่เก็บค่าบำรุงทุกอย่าง ก็เข้าใจนะคะ ฝากพิจารณาจะคะ อย่าเพิกเฉย
14	มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
15	เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลา4ปีที่ศึกษาอยู่ที่นี้
16	นางบมาพัฒนาห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น และทำให้สามารถเปิดถึง 21.00 น. ให้ได้ เหมือนมหาวิทยาลัยอื่นจรั ม.แห่งความสุข
17	อยากให้มึบริการ E-service ที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องไปนั่งเขียน paper เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโควิด
18	บุคคลากรบางคนพูดจาไม่เพราะ ชอบดืงหน้า และมหาลัยควรคืนค่าเทอมเพราะที่ผ่านมานักศึกษาไม่ได้เข้าไปเรียนในมหาลัย ดังนั้นควรคืนค่าเทอมคะ ไม่ควรเอาเปรียบนักศึกษานะคะ
19	ทุกอย่างยุ่งยากไปหมดอยากให้ลดความยุ่งยากของการติดต่องานเอกสาร เทคโนโลยีมีตั้งเยอะแต่ขั้นตอนซับซ้อนไปหมด ไปห้องนั้นต้องสลับมาห้องนี้ อาจารย์ คนที่ให้บริการก็ตามตัวอย่างสง แล้วจะดีกว่านี้มากถ้าคืนค่าเทอม เลิกเอาเปรียบ
20	ช่วยปรับปรุงระบบให้เร็วกว่านี้ก็น่าจะดีนะคะเพจกองพัฒนามีไว้เพื่อสอบถามแต่ไม่เห็นตอบ
21	เรื่องกู้ยศ. ควรดำเนินกาทำเรื่องให้นักศึกษาเร็วกว่านี้
22	ควรปรับปรุงการติดต่อสอบถามผ่านทางระบบออนไลน์ เช่น เฟสบุค ยังขาดแอดมิน ตอบกลับช้า และบางครั้งไม่ตอบเลย
23	อยากได้ระบบการยื่นเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกคนที่บริการในด้านต่างๆ ขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนนโยบายต่างๆ เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย
24	อยากูให้มหาลัยคืนค่าเทอม 50% กับนักศึกษาทุกคน เนื่องจากมีจากจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งนักศึกษาไม่ได้ใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เช่น อินเทอร์เน็ต ตึก อาคาร สถานที่ ไฟฟ้า ลิฟต์ และอื่น ๆ ซึ่งนักนักศึกษาไม่ได้ทรัพยากรดังกล่าวที่เป็นของมหาวิทยาลัย และนักศึกษาใช้แต่ทรัพยากรที่เป็นทรัพยากรบุคคลนั่นก็คืออาจารย์ซึ่งมีหน้าที่การจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา จึงอยากให้ทางมหาวิทยาลัยลดค่าเทอมให้กับนักศึกษา อยากให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหามาตรการช่วยเหลือและคืนค่าเทอมขอบคุณครับ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ป.ล. อยากให้ซื้อโปรเจคเตอร์ใหม่ให้กับตึกสาขาวิชาภาษาไทย เพราะบางครั้งก็ไมรู้ว่าเรียนในสนามหญ้าหรือห้องเรียนเพราะมีแต่สี่เหลี่ยม
25	บุคลากรห้องสมุดมหาลัยใช้วจาไม่สุภาพ
26	เพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น
27	ต้องการให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่นการจ่ายค่าเทอม ควรมีระบบที่สามารถชำระค่าเทอมผ่านแอปพลิเคชันได้โดยไม่จำเป็นต้องไปถึงจุดบริการ ควรปรับตามยุคสมัย

ข้อ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
28	อยากให้เพิ่มจุดบริการชำระค่าเทอม
29	อยากศูนย์บริการการคลัง พุดให้ไพอเพราะ
30	อยากให้พนักงานห้องสมุดเฉพาะบางคน ปรับปรุงการให้บริการ การใช้สีหน้า และให้บริการด้านความรู้การยืมหนังสือ รวมไปถึงการให้บริการของฝ่ายทะเบียนควรใช้คำพูดและสีหน้าที่เป็นกันเองกว่านี้ หากทำได้นักศึกษาจะอยากใช้บริการมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีมาก สุดท้ายนี้อยากมัททางมหาวิทยาลัยคืนเงินค่าเทอมครึ่งหนึ่งให้กับนักศึกษา เนื่องจากเทอมนี้ไม่ได้เข้าไปใช้บริการของมหาลัย หากทำได้จะดีมากคะ
31	พนักงานอยู่ที่กองคลังบางคนชอบทำท่าทางทำหน้าไม่พอใจ ทำเหมือนไปขอเงินมาเรียน ส่วนกองพัฒนาพนักงานที่ให้บริการบางคน ไปถามดีๆ ตะคอกร้องบอกเหมือนมหาวิทยาลัยเป็นตลาดสด พุดปกติก็ได้ยินคะ ไม่ต้องมาตะคอกเสียงดังถามดีๆ ปรับปรุงด้วยคะ
32	ทำให้ดีแค่นั้นแหละทุกคนเสียเงินมาเรียน ไม่ได้มาขอเรียนฟรี ซึ่งบริการนักศึกษาก็เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง เพราะงั้นอย่าทำเหมือนนักศึกษามาขอให้อะไรให้ฟรีเลย
33	บุคคลากรหญิงฝ่ายทะเบียน ช่องหมายเลข8 ไม่ค่อยให้คำปรึกษา และพุดจาไม่ค่อยดีคะ
34	สร้างโรงจอดรถที่หอพักหญิง
35	เรียนออนไลน์ แต่ค่าเทอมจ่ายเท่าเดิม
36	อยากให้คณะพยาบาลศาสตร์มีบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด และเปิดบริการในช่วงเสาร์ หรืออาทิตย์ เพราะช่วงนศ. ฝึกงานตลอดสัปดาห์กลับมาไม่ทันเวลาเปิด-ปิด ไม่สะดวกไปยืมคินหนังสือตัวด้วยตนเองคะ
37	อยากให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมกิจกรรมและความสามารถของนักศึกษามากขึ้น

ส่วนที่ 4

บทสรุป

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 และเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกชั้นปี จำนวน 200 คน บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทุกระดับทุกประเภท จำนวน 50 คน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2564 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 Form ที่ <https://docs.google.com/forms/d/1C7an1uPi82sWcoEIE-4y4ZDgIkZYz-GUUGFYqOaaGw/edit?ts=6267afe6>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.1 และเป็นเพศชายเพียงร้อยละ 18.9 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมาเป็นบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมีเพียงร้อยละ 0.5 ที่เป็นบุคคลภายนอก

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงาน 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาสังกัดคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.6 และคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.7

เมื่อพิจารณาการขอรับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเรื่องการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ การรับ-จ่ายเงิน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และ การยืมคืน-หนังสือ คิดเป็นร้อยละ 39 โดยหน่วยงานที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมาผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ เข้ารับบริการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 5 -10 ครั้ง รายละเอียดแสดงได้

เมื่อพิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.10 และ 4.04) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นย่อยข้อที่ 1.5) แบบฟอร์มการขอรับบริการเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลและประเด็นย่อยข้อที่ 4.3) ได้รับการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.16 คะแนน) รองลงมาประเด็นย่อยข้อที่ 2.4) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (4.15 คะแนน) และ ประเด็นย่อยข้อที่ 3.3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ประเด็นย่อยข้อที่ 4.1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ประเด็นย่อยข้อที่ 4.2) ได้รับการบริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (4.13 คะแนน)

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีประเด็นสำคัญนำมาสรุปโดยสังเขป จำนวน 37 ประเด็น ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
1	การทำงานต่างๆค่อนข้างล่าช้าค่ะ
2	ควรปรับเรื่องการกู้ยืมเงิน เพราะเรื่องกู้ยืมเงินล่าช้าในเทอมที่ 1/2564 และมีการแจ้งให้จ่ายเงินแบบกระชั้นชิด ต้องเป็นหนี้เพราะไม่ได้สำรองเงินจ่าย อยากให้แจ้งก่อนสักประมาณหนึ่งเดือนไม่ใช่ห้าถึงหกวันค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
3	จ่ายค่าเทอมแบบโอน, การแจ้งเกรดรายภาคเรียนรวมทั้งแจกแจงคะแนนของแต่ละรายวิชา
4	มหาวิทยาลัยควรคืนค่าเทอมในเทอมที่ผ่านมาเพราะนักศึกษาไม่ได้เข้าไปใช้บริการในมหาลัยเลย ไม่ควรเอาเปรียบนักศึกษานะคะ
5	อยากให้เจ้าหน้าที่ ที่บริการที่กองคลังพูดเพราะมากขึ้น
6	อยากให้คนขายของที่ร้านค้าสหกรณ์พูดเพราะมากกว่านี้ บริการอย่างเต็มที่ บางทีการทอนเงินก็เหมือนโยนเงินให้ ซึ่งเจอกับตัวเองและเพื่อน ๆ หลายครั้งแล้ว อยากให้ปรับปรุงตรงนี้จริง ๆ
7	อยากให้คืนค่าเทอมนักศึกษา 50% เพราะไม่ได้เข้ามาใช้บริการเลย เรียนออนไลน์ทั้งเทอม แต่ค่าเทอมให้จ่ายเต็ม
8	ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้บริการดีมาก ๆ ไม่เคยเหวี่ยงใส่เลย น่ารักมาก ๆ
9	อยากให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านทางเพจในfacebookได้และมีadminคอยตอบในช่องทางออนไลน์เวลาที่นักศึกษาถามผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยค่ะ
10	อยากให้พัฒนาให้มีความรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น
11	คำพูดที่สุภาพสำหรับผู้ให้บริการ
12	อยากให้เจ้าหน้าที่เป็นกันเองตัวผู้ที่มาใช้บริการ พูดจาดี ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม ต่อผู้มาใช้บริการ
13	ภาคการศึกษาที่2/2564 ออนไลน์100% แต่ทางมหาวิทยาลัยไม่มีแม้แต่จะลดค่าเทอมนักศึกษาแม้แต่ชนิดเดียว ทั้งๆที่การเรียนออนไลน์มันไม่ได้อะไรเลย กิจกรรมอะไรก็แทบจัดไม่ได้ แต่เก็บค่าบำรุงทุกอย่าง ก็เข้าใจนะค่ะ ฝากพิจารณานะคะ อย่าเพิกเฉย
14	มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
15	เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลา4ปีที่ศึกษาอยู่ที่นี่
16	นางบมาพัฒนาห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น และทำให้สามารถเปิดถึง 21.00 น. ให้ได้ เหมือนมหาวิทยาลัยอื่นจรั ม.แห่งความสุข

ข้อ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
17	อยากให้มึบริการ E-service ที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องไปนั่งเขียน paper เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโควิด
18	บุคคลากรบางคนพูดจาไม่เพราะ ชอบดั่งหน้า และมหาลัยควรคึนค่าเทอมเพราะที่ผ่านมานักศึกษาไม่ได้เข้าไปเรียนในมหาลัย ดังนั้นควรคึนค่าเทอมคะ ไม่ควรเอาเปรียบนักศึกษานะคะ
19	ทุกอย่างยุ่งยากไปหมดอยากให้ลดความยุ่งยากของการติดต่องานเอกสาร เทคโนโลยีมีตั้งเยอะแต่ขั้นตอนซับซ้อนไปหมด ไปห้องนั้นต้องสลับมาห้องนี้ อาจารย์ คนที่ให้บริการก็ตามตัวอย่างสง แล้วจะดีกว่านี้มากถ้าคึนค่าเทอม เลิกเอาเปรียบ
20	ช่วยปรับปรุงระบบให้เร็วกว่านี้ก็น่าจะดีนะคะเพจกองพัฒนามีไว้เพื่อสอบถามแต่ไม่เห็นตอบ
21	เรื่องกู้ยศ. ควรดำเนินกาทำเรื่องให้นักศึกษาเร็วกว่านี้
22	ควรปรับปรุงการติดต่อสอบถามผ่านทางระบบออนไลน์ เช่น เฟสบุก ยังขาดแอดมิน ตอบกลับช้า และบางครั้งไม่ตอบเลย
23	อยากได้ระบบการยื่นเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกคนที่บริการในด้านต่างๆ ขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนนโยบายต่างๆ เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย
24	อยากูให้มหาลัยคึนค่าเทอม 50% กับนักศึกษาทุกคน เนื่องจากมีจากจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งนักศึกษาไม่ได้ใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย เช่น อินเทอร์เน็ต ตึก อาคาร สถานที่ ไฟฟ้า ลิฟต์ และอื่น ๆ ซึ่งนักนักศึกษาไม่ได้ทรัพยากรดังกล่าวที่เป็นของมหาวิทยาลัย และนักศึกษาใช้แต่ทรัพยากรที่เป็นทรัพยากรบุคคลนั้นก็คือาจารย์ซึ่งมีหน้าที่การจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา จึงอยากให้ทางมหาลัยลดค่าเทอมให้กับนักศึกษา อยากให้ผู้บริหารมหาลัยหามาตรการช่วยเหลือและคึนค่าเทอมขอบคุณครึบ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ป.ล. อยากให้ซื้อโปรเจคเตอร์ใหม่ให้กับตึกสาขาวิชาภาษาไทย เพราะบางครั้งก็ไมรู้ว่เรียนในสนามหญ้าหรือห้องเรียนเพราะมีแต่สี่เขียว
25	บุคลากรห้องสมุดมหาลัยใช้ว่จาไม่สุภาพ
26	เพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น
27	ต้องการให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่นการจ่ายค่าเทอม ควรมีระบบที่สามารถชำระค่าเทอมผ่านแอปพลิเคชันได้โดยไม่ต้องไปถึงจุดบริการ ควรปรับตามยุคสมัย
28	อยากให้เพิ่มจุดบริการชำระค่าเทอม
29	อยากศูนย์บริการการคลัง พูดให้ไพเพราะ

ข้อ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
30	อยากให้พนักงานห้องสมุดเฉพาะบางคน ปรับปรุงการให้บริการ การใช้สีหน้า และให้บริการด้านความรู้การยืมหนังสือ รวมไปถึงการให้บริการของฝ่ายทะเบียนควรใช้คำพูดและสีหน้าที่เป็นกันเองกว่านี้ หากทำได้นักศึกษาจะอยากใช้บริการมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีมาก สุดท้ายนี้อยากมห้ทางมหาวิทยาลัยคืนเงินค่าเทอมครึ่งหนึ่งให้กับนักศึกษา เนื่องจากเทอมนี้ไม่ได้เข้าไปใช้บริการของมหาลัย หากทำได้จะดีมาก ๆ ค่ะ
31	พนักงานอยู่ที่กองคลังบางคนชอบทำท่าทางทำหน้าไม่พอใจ ทำเหมือนไปขอเงินมาเรียน ส่วนกองพัฒนาพนักงานที่ให้บริการบางคน ไปถามดีๆ ตะคอกร้องบอกเหมือนมหาวิทยาลัยเป็นตลาดสด พูดปกติก็ได้ยินค่ะ ไม่ต้องมาตะคอกเสียงดังถามดีๆ ปรับปรุงด้วยค่ะ
32	ทำให้ดีแค่นั้นแหละทุกคนเสียเงินมาเรียน ไม่ได้มาขอเรียนฟรี ซึ่งบริการนักศึกษาก็เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง เพราะงั้นอย่าทำเหมือนนักศึกษามาขอให้ทำอะไรให้ฟรีเลย
33	บุคคลากรหญิงฝ่ายทะเบียน ช่องหมายเลข8 ไม่ค่อยให้คำปรึกษา และพูดจาไม่ค่อยดีค่ะ
34	สร้างโรงจอดรถที่หอพักหญิง
35	เรียนออนไลน์ แต่ค่าเทอมจ่ายเท่าเดิม
36	อยากให้คณะพยาบาลศาสตร์มีบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด และเปิดบริการในช่วงเสาร์ หรืออาทิตย์ เพราะช่วงนศ. ฝึกงานตลอดสัปดาห์กลับมาไม่ทันเวลาเปิด-ปิด ไม่สะดวกไปยืมคืนหนังสือตัวด้วยตนเองค่ะ
37	อยากให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมกิจกรรมและความสามารถของนักศึกษามากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Ubon Ratchathani Rajabhat University