



รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ปีการศึกษา ๒๕๖๕
(มิถุนายน ๒๕๖๕ - พฤษภาคม ๒๕๖๖)

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ประชากร ในการประเมินครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการจาก สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดย เก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๒๑๓ คน ตั้งแต่มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

การบริการงานแต่ละด้านโดยรวมของสำนักงานอธิการบดี พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๐$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านผลจากการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๐$)

ลำดับที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๗$)

ลำดับที่ ๓ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = ๔.๖๔$)

ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๗๓ (๘๑.๒๒%)	๓๗ (๑๗.๓๗%)	๒๑๐ (๙๘.๕๙%)	๓ (๑.๔๑%)	-	-	๔.๗๗	๐.๓๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	๑๔๑ (๖๖.๒๐%)	๖๖ (๓๐.๙๙%)	๒๐๗ (๙๗.๑๘%)	๖ (๒.๘๒%)	-	-	๔.๖๔	๐.๓๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๓๘ (๖๔.๗๙%)	๖๖ (๓๐.๙๙%)	๒๐๔ (๙๕.๗๗%)	๙ (๔.๒๘%)	-	-	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ	๑๗๗ (๘๓.๑๐%)	๓๕ (๑๖.๔๓%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๑๕๗ (๗๓.๗๑%)	๕๑ (๒๓.๙๔%)	๒๐๘ (๙๗.๖๕%)	๕ (๒.๓๕%)	-	-	๔.๗๐	๐.๓๑	มากที่สุด

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลภายนอก ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พ.ศ. ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๙ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี เป็น ๔ กอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา และกองพัฒนานักศึกษา และเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สังกัด กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๗ ก ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

สำนักงานอธิการบดี ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการสอบถามจากผู้รับบริการที่มารับบริการของสำนักงานอธิการบดี ของปีการศึกษา ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำผลการประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการแก่ผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี

ขอขอบคุณผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และคณะทำงานของสำนักงานอธิการบดี ที่ช่วยให้การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มิถุนายน ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
ส่วนที่ ๑ ส่วนนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการดำเนินงาน	๑
นิยามศัพท์เฉพาะ	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ส่วนที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๔
ข้อมูลทั่วไป	๕
กรอบแนวคิดการวิจัย	๙
ส่วนที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๑๐
ประชากร	๑๐
วิธีการวิจัย	๑๐
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	๑๐
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	๑๑
การหาคุณภาพเครื่องมือ	๑๑
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๓
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	๑๓
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในงานให้บริการ	๑๕
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ	๑๙
ส่วนที่ ๕ สรุปผลการดำเนินงาน	๒๐
ผลการดำเนินงาน	๒๑
ภาคผนวก	๒๒

ส่วนที่ ๑

ส่วนนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลภายนอก ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พ.ศ. ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี เป็น ๔ กอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา และกองพัฒนานักศึกษา และเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สังกัด กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๗ ก ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี
๒. เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. ขอบเขตพื้นที่ ดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการจาก สำนักงานอธิการบดี
๒. ขอบเขตตัวแปร การประเมินนี้ดำเนินการโดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวแปรอิสระ คือ ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่สอบถามจากผู้รับบริการที่มารับบริการจาก สำนักงานอธิการบดี
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ สำนักงานอธิการบดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการ ในปีการศึกษา ๒๕๖๕ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการจากสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา ๒๕๖๕

งานบริการ หมายถึง งานในหน้าที่ที่ สำนักงานอธิการบดีให้บริการแก่ผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ข้อค้นพบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการ ในปีการศึกษา ๒๕๖๕
๒. ได้ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และแนวทางการปรับปรุงด้านการจัดการและการให้บริการ
๓. ข้อค้นพบจากงานที่ประเมิน ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี เพื่อที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจะได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านการบริการ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ส่วนที่ ๒

วรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
๓. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่แสวงหาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (๒๕๑๘ : ๑๕๖-๒๕๗) ระบุว่า บุคคลพอใจกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่ได้รับความทุกข์หรือ ความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนะของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตน แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
๓. ความพอใจเกี่ยวกับตนถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งนอกจากทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมถึงการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการในสิ่งที่เขาต้องการจริง ๆ ขณะเวลาที่เขาต้องการและในวิถีทางที่เขาต้องการ วารินทร์ สิ้นสูงสุด (๒๕๓๕ : ๔๕-๔๗)

การจัดระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ระดับ คือ

๑. การตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้บริการ
๒. การตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก
๓. การตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยทำมากกว่าที่ผู้ใช้บริการจะคาดถึง สิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ การค้นหาว่า ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นอะไรแล้วจึงตอบสนองความต้องการและความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแตกต่างกันไป แต่ความต้องการพื้นฐานของคนจะคล้ายคลึงกัน

การบรรลุถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พิภพ อุดร (๒๕๓๗ : ๑๕)

๑. ปรัชญาความพึงพอใจ

องค์การใดก็ตามที่ต้องการให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจจะต้องบรรจุปรัชญานี้ในวัตถุประสงค์ หรือพันธกรณีขององค์การ และควรมีการสื่อสารความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้แก่พนักงานทุกคนได้ทราบ

๒. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ก่อนที่องค์การจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการหรือทำให้บริการเกิด ความพึงพอใจ องค์การจำเป็นต้องค้นหาความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทสามารถทำการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อทำการปรับปรุงต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีระบบสังคม (The Social System Approach)

ทฤษฎีระบบสังคมเป็นแนวคิดของ เกทเซลส์ และกูบา (Getzel and Guba) ตามความคิดนี้เชื่อว่า องค์การหรือหน่วยงานคือ ระบบสังคมที่ประกอบด้วยมิติ ๒ มิติ คือ สถาบันมิติ หรือมิติสถาบัน และบุคลากร มิติ หรือมิติบุคคล แต่ละมิติมีองค์ประกอบดังนี้ คือ

๑. สถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) เป็นมิติทางสังคมวิทยา ที่อธิบายระบบโครงสร้างของสังคมที่มีสถาบันเป็นหน่วยหลัก คือด้านที่เป็นสถาบันมีส่วนสำคัญดังนี้คือ บทบาทที่กำหนดให้บุคลากรต้องกระทำเพื่อให้องค์กรหรือสังคมสามารถดำรงอยู่ได้ บทบาทเหล่านี้ถูกกำหนดโดยความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนั้น ๆ

ก. สถาบัน (institution) สถาบันคือสิ่งที่สังคมสร้างขึ้นเพื่อความอยู่รอดของสังคม สถาบันมีหลายขนาดและหลายประเภท เช่น กระทรวง ทบวง กรม ไปจนถึงหน่วยงานขนาดเล็ก เช่น โรงเรียน ครอบครัว วัด ฯลฯ สถาบันมักจำแนกเป็นสถาบันการเมือง สถาบันเศรษฐกิจ สถาบันสังคม และสถาบันศาสนา (ตามแนวคิดของพาร์สัน) แต่ละสถาบันจะต้องมีบทบาทที่ต้องกระทำต่าง ๆ กันไป

ข. บทบาท (role) บทบาทเป็นตำแหน่งหน้าที่ในสถาบันที่ผู้สวมบทบาทที่จะต้องกระทำ ผู้สวมบทบาทมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ บทบาทแต่ละบทบาทเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันเป็นส่วนประกอบซึ่งกันและกันเพื่อให้ทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ในสถาบันนั้น ๆ เช่น ในสถาบันการศึกษา บทบาทของครูสัมพันธ์กับ บทบาทของนักเรียน ในสถาบันครอบครัว บทบาทของพ่อแม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของลูก พ่อแม่มีหน้าที่ต้องเลี้ยงดูลูก อบรมลูก บทบาทเป็นเสมือนตำแหน่งแต่ความหมายกว้างกว่า

ค. ความคาดหวัง (expectation) ความคาดหวังคือความคิดของบุคคลที่มีต่อบทบาทนั้น ๆ ความคาดหวังอาจมาจากบุคคลคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลในสถาบันหรือนอกสถาบันก็ได้ เช่น ความคาดหวังต่อบทบาทของครู อาจมาจากครูด้วยกัน ผู้บริหารสถานศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง หรือประชาชนในชุมชนที่อยู่ภายนอกโรงเรียน

๒. บุคลาภมิติ (Ideographic Dimension) บุคลาภมิติหรือมิติบุคคลเป็นมิติทางจิตวิทยา เป็นมิติที่อธิบายลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในระบบสังคม มิตินี้ประกอบด้วย บุคคล บุคลิกภาพ และความต้องการ

ก. บุคคล (the individual) บุคคลหมายถึงมนุษย์ผู้หนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปทั้งในด้านสรีรวิทยา และจิตวิทยา บุคคลมีบุคลิกภาพ และความต้องการที่แตกต่างกันไป

ข. บุคลิกภาพ (personality) บุคลิกภาพเป็นโครงสร้างของบุคคลในเชิงจิตวิทยา เกทเชลส์ และกวูบา ให้ความหมายว่า เป็นองค์ประกอบที่มีพลวัตภายในบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความต้องการเป็นหลัก ความต้องการเป็นการควบคุมการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อม บุคคลแสดงออกต่อโลกภายนอกในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ ความต้องการ นิสัย ความสามารถ ความรู้ ค่านิยม และความเชื่อของบุคคล สิ่งเหล่านี้รวมเป็นบุคลิกภาพ ส่วนประกอบสำคัญของบุคลิกภาพคือ ความต้องการ

ค. ความต้องการ (need disposition) ความต้องการเป็นความโน้มเอียงที่จะ กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อเป้าหมาย และหวังผลอย่างใดอย่างหนึ่งจากการกระทำนั้น ทงอินทร์ วงศ์โสธร (๒๕๔๐ : ๑๔๔) ความต้องการเป็นพลังภายในที่กำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ของพฤติกรรม ความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความปลอดภัย ความต้องการพื้นฐาน ล้วนมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลแสดงออกในลักษณะที่แตกต่างกัน

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ประวัติความเป็นมา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลภายนอก ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พ.ศ. ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๙ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี เป็น ๔ กอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา และกองพัฒนานักศึกษา และเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สังกัด กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๗ ก ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

วัฒนธรรมองค์กร

การสร้างสภาพพึงพอใจด้านการบริการแก่ผู้ใช้บริการทุกบริการ

ปรัชญา

สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีจิตบริการ ได้มาตรฐานคู่คุณธรรม

วิสัยทัศน์

ภายในปี ๒๕๖๘ สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานให้บริการ และประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีจิตบริการ ทำงานเป็นทีม ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

ค่านิยม

การบริการที่เน้นประสิทธิภาพและให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ

พันธกิจ

๑. สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ
๒. พัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการ และทำงานเป็นทีม
๓. พัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

จุดประสงค์ของการดำเนินงาน

๑. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานอธิการบดีมีหัวใจบริการเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมาตรฐาน
๒. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้มีขีดความสามารถและความรู้ในการให้บริการที่เหมาะสมด้วยจิตบริการ (Service Mind)
๓. เพื่อให้บริการข่าวสาร เผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานอธิการบดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อจัดทำข้อมูลสารสนเทศและเผยแพร่ระบบฐานข้อมูลเป็นปัจจุบัน
๕. เพื่อให้บริการงานทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนให้บริการทั่วไปตามความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น

ประเด็นกลยุทธ์การพัฒนา

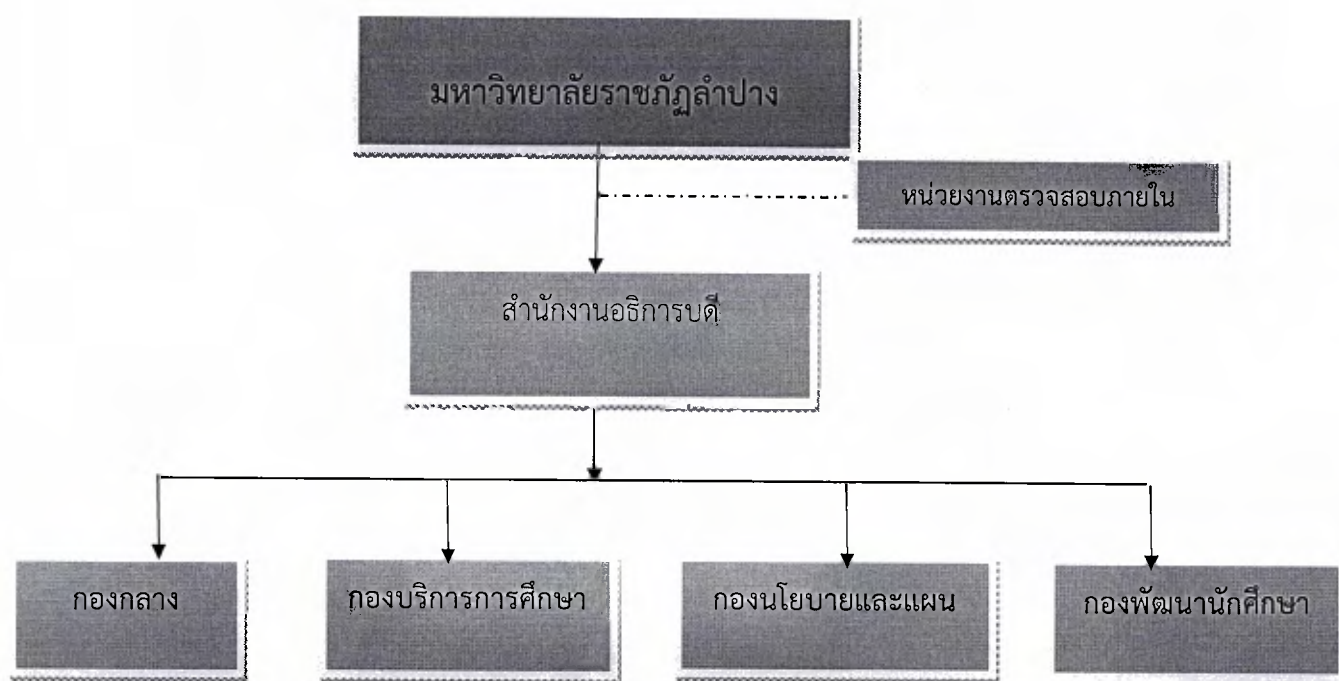
- ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตอบสนองกลุ่มผู้เรียนที่หลากหลาย
- ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ยั่งยืน
- ประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การบริหารและพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้
- ประเด็นกลยุทธ์ที่ 4 การบริหารทรัพย์สินและสร้างรายได้แก่องค์กร

การบริหารและทรัพยากรการดำเนินงาน

โครงสร้างการบริหารและโครงสร้างของหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลภายนอก ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พ.ศ. ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๙ ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี เป็น ๔ กอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา และกองพัฒนานักศึกษา และเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สังกัด กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๗ ก ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

โครงสร้างการบริหารและโครงสร้างของหน่วยงาน



ผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี



นายจตุพร จันทรมา
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี



นายวรกร เนือยทอง
ผู้อำนวยการ
กองนโยบายและแผน



นางสาวตองตา จรุงศรีวัฒนา
ผู้อำนวยการ
กองบริการการศึกษา



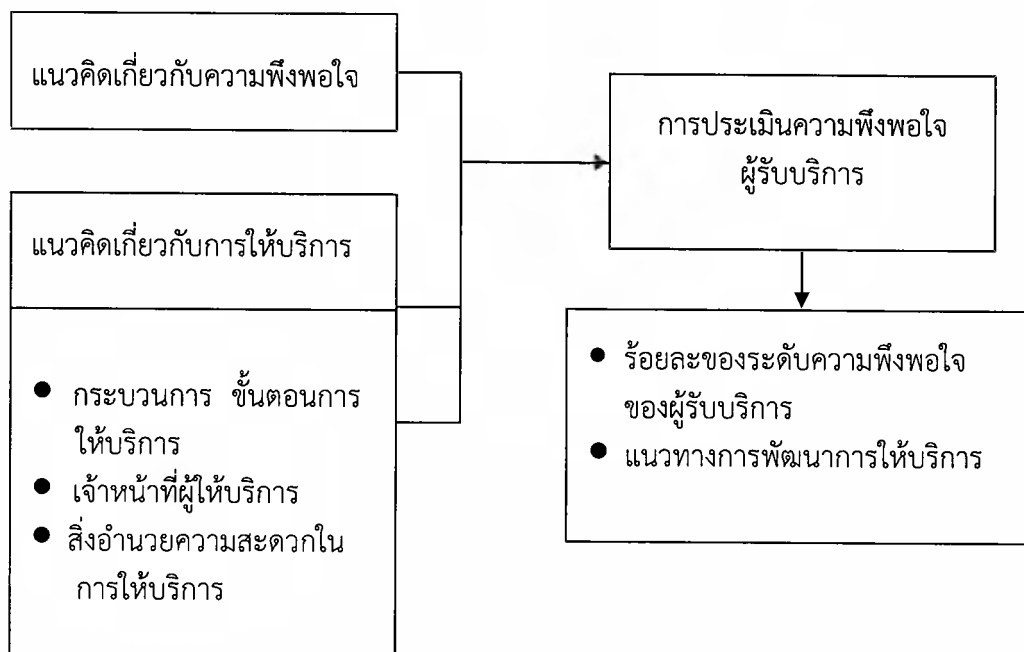
นางสาวศิริชัย วาวแว
ผู้อำนวยการ
กองพัฒนานักศึกษา

- ว่าง -
ผู้อำนวยการ
กองกลาง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบความคิดการวิจัย ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย



ส่วนที่ ๓

วิธีดำเนินการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ผู้ประเมินขอแนะนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

๑. ประชากร
๒. วิธีการวิจัย
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
 - การหาคุณภาพเครื่องมือ
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากร ในการประเมินครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา ๒๕๖๕ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการจำนวน ๒๑๓ คน

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการศึกษา คือ

๑. ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)
๒. วิจัยสนาม (Field Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็นงานแต่ละด้าน จากที่หน่วยงานสังกัด สำนักงานอธิการบดี ให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) มี ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

- | | |
|-----------|----------------------------|
| ๕ หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| ๔ หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| ๓ หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| ๒ หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| ๑ หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสำนักงานอธิการบดี มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

๑. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

๒. ดำเนินการประชุมระดมความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นหลัก และประเด็นย่อยเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยใช้กระบวนการแบบมีส่วนร่วม ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี

๓. ประมวลข้อมูล จาก ข้อ ๑ และ ข้อ ๒ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม

๔. จัดพิมพ์และนำไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดังนี้

๑. การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ๓ ท่าน ช่วยตรวจสอบและพิจารณาแก้ไข

๒. การตรวจสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)

๓. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐ คน แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี จาก ผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา ๒๕๖๕ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ แบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและสมบูรณ์ จำนวน ๒๑๓ ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ทุกชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วประมวลผล ดังนี้

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

๒. ความพึงพอใจ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำมาประมาณค่าประชากรทั้งหมด และประมาณความคลาดเคลื่อน โดยใช้สูตรการคำนวณ การประมาณ

ค่าพารามิเตอร์ และความคลาดเคลื่อน จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ ประเมินค่าเฉลี่ยและยอดรวม และการประมาณสัดส่วนของประชากร

สูตรการประมาณค่าเฉลี่ยและยอดรวม

$$\bar{y}_{st} = \sum_{i=1}^L W_i \bar{Y}_i \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของค่าเฉลี่ยประชากร}$$

$$\bar{y} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^L \sum_{j=1}^{N_i} Y_{ij} \quad \text{เมื่อ} \quad \bar{Y}_i = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} Y_{ij} \quad \text{และ} \quad W_i = \frac{N_i}{N}$$

สูตรการหาค่าความคลาดเคลื่อน

$$S^2(\bar{Y}_{st}) = \sum_{i=1}^L W_i^2 (1-f) \frac{S_i^2}{n_i} \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของความแปรปรวนของ} \quad \bar{Y}_{st} \quad \text{เมื่อ}$$

$$f_i = n_i/N, \quad S_i^2 = \frac{1}{n_i - 1} \left[\sum_{j=1}^{n_i} Y_{ij}^2 - \frac{\left[\sum_{j=1}^{n_i} Y_{ij} \right]^2}{n_i} \right]$$

$$CV = \frac{S_y}{\bar{Y}}$$

สูตรการประมาณสัดส่วนประชากร

$$P_{st} = \sum_{i=1}^L W_i P_i \quad \text{เมื่อ} \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของสัดส่วนของประชากร}$$

$$P = \sum_{i=1}^L W_i P_i \quad \text{เมื่อ} \quad P_i = A_i/N_i \quad \text{และ} \quad P_i = a_i/n_i$$

$$S^2(P_{st}) = \sum_{i=1}^L W_i^2 \frac{N_i - n_i}{n_i - 1} \cdot \frac{P_i(1-P_i)}{N_i} \quad \text{เป็นตัวประมาณไม่เอนเอียงของความแปรปรวนของ} \quad P_{st}$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากข้อมูลที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งสำนักงานอธิการบดีใช้เกณฑ์ของ เบสท์ (Best) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้าน จากหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๑๓ คน แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในงานให้บริการ นำเสนอผลที่ได้จากการสำรวจประเด็น วัตถุประสงค์ทั้ง ๔ ด้าน โดยลำดับดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านผลจากการใช้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๔	๔๘.๘๐
หญิง	๑๐๙	๕๑.๒๐
รวม	๒๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน ๒๑๓ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๐ และ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
รัฐบาล	๑๓๐	๖๑.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๗	๓.๓๐
เอกชน	๕๘	๒๗.๒๐
อื่น ๆ	๑๘	๘.๕๐
รวม	๒๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรหน่วยงานรัฐบาล จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ บุคลากรจากภาคเอกชน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๐ จากหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ และบุคลากรจากรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของงานที่ได้รับบริการ

งาน	จำนวน	ร้อยละ
กองกลาง	๔๑	๑๙.๒๕
กองบริการการศึกษา	๗๕	๓๕.๒๑
กองนโยบายและแผน	๓๘	๑๗.๘๕
กองพัฒนานักศึกษา	๕๙	๒๗.๗๐
รวม	๒๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการจากกองบริการการศึกษา จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๑ ได้รับบริการจากกองพัฒนานักศึกษาจำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๐ ได้รับบริการจากกองกลาง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ และได้รับบริการจากกองนโยบายและแผน จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในงานให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๗๓ (๘๑.๒๒%)	๓๗ (๑๗.๓๗%)	๒๑๐ (๙๘.๕๙%)	๓ (๑.๔๑%)	-	-	๔.๗๗	๐.๓๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	๑๔๑ (๖๖.๒๐%)	๖๖ (๓๐.๙๙%)	๒๐๗ (๙๗.๑๘%)	๖ (๒.๘๒%)	-	-	๔.๖๔	๐.๓๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๓๘ (๖๔.๗๙%)	๖๖ (๓๐.๙๙%)	๒๐๔ (๙๕.๗๗%)	๙ (๔.๓๘%)	-	-	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ	๑๗๗ (๘๓.๑๐%)	๓๕ (๑๖.๔๓%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๑๕๗ (๗๓.๗๑%)	๕๑ (๒๓.๙๔%)	๒๐๘ (๙๗.๖๕%)	๕ (๒.๓๕%)	-	-	๔.๗๐	๐.๓๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๐$) เมื่อพิจารณา ตามประเด็นความพึงพอใจแล้วพบว่า ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๘๐$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๗๗$) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ($\bar{X} = ๔.๖๔$) ตามลำดับ และ ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ	๑๘๘ (๘๘.๒๖%)	๒๔ (๑๑.๒๗%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๗๘	๐.๓๖	มากที่สุด
บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๑๖๗ (๗๘.๔๐%)	๔๑ (๑๙.๒๕%)	๒๐๘ (๙๗.๖๕%)	๕ (๒.๕*)	-	-	๔.๗๖	๐.๔๘	มากที่สุด
กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖๘ (๗๘.๘๗%)	๔๑ (๑๙.๒๕%)	๒๐๙ (๙๘.๑๒%)	๔ (๑.๘๘%)	-	-	๔.๗๗	๐.๔๖	มากที่สุด
ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๗๐ (๗๙.๘๑%)	๔๑ (๑๙.๒๕%)	๒๑๑ (๙๙.๐๖%)	๒ (๐.๙๔%)	-	-	๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด
รวม	๑๗๓ (๘๑.๒๒%)	๓๗ (๑๗.๓๗%)	๒๑๐ (๙๘.๕๙%)	๓ (๑.๔๑%)	-	-	๔.๗๗	๐.๓๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๗๙$) รองลงมาคือ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ ($\bar{X} = ๔.๗๘$) มีค่าเฉลี่ย กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๗๗$) ส่วนบริการความสะดวกรวดเร็ว เป็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$)

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๑๕๔ (๗๒.๓๐%)	๕๗ (๒๖.๗๖%)	๒๐๒ (๙๙.๐๖%)	๒ (๑.๔๖%)	-	-	๔.๗๑	๐.๔๗	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๑๔๐ (๖๕.๗๓%)	๗๒ (๓๓.๘๐%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๑๖๒ (๗๖.๐๖%)	๕๐ (๒๓.๔๗%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๗๖	๐.๔๔	มากที่สุด
มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยให้บริการ	๑๒๕ (๕๘.๖๙%)	๗๙ (๓๗.๐๙%)	๒๐๔ (๙๕.๗๗%)	๙ (๔.๒๓%)	-	-	๔.๕๔	๐.๕๙	มากที่สุด
มีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๑๑๖ (๕๔.๔๖%)	๘๔ (๓๙.๔๔%)	๒๐๐ (๙๓.๙๐%)	๑๓ (๖.๑๐%)	-	-	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก
มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๑๕๐ (๗๐.๔๒%)	๕๖ (๒๖.๒๙%)	๒๐๖ (๙๖.๗๑%)	๗ (๓.๒๙%)	-	-	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด
รวม	๑๔๑ (๖๖.๒๐%)	๖๖ (๓๐.๙๙%)	๒๐๗ (๙๗.๑๘%)	๖ (๒.๘๒%)	-	-	๔.๖๔	๐.๓๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่องานด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$) รองลงมาคือ เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๗๑$) มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๖๗$) ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๖๕$) มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๕๔$) ตามลำดับ ส่วนมีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๔๘$)

ตารางที่ ๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	๑๒๔ (๕๘.๒๒%)	๗๓ (๓๔.๒๗%)	๑๙๗ (๙๒.๔๙%)	๑๕ (๗.๐๔%)	๑ (๐.๔๗%)	-	๔.๕๐	๐.๖๕	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑๔๔ (๖๗.๖๑%)	๖๓ (๒๙.๕๘%)	๒๐๗ (๙๗.๑๘%)	๖ (๒.๘๒%)	-	-	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ	๑๔๔ (๖๗.๖๑%)	๖๒ (๒๙.๑๑%)	๒๐๖ (๙๖.๗๒%)	๗ (๓.๒๙%)	-	-	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม	๑๓๘ (๖๔.๗๙%)	๖๖ (๓๐.๙๙%)	๒๐๔ (๙๕.๗๗%)	๙ (๔.๓๘%)	-	-	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เป็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๖๕$) รองลงมาคือ มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๖๔$) ส่วนมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๐$)

ตารางที่ ๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านผลจากการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	พอใจมากและมากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ	๑๗๙ (๘๔.๐๔%)	๓๓ (๑๕.๔๙%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๗๘	๐.๓๙	มากที่สุด
ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๗๕ (๘๒.๑๖%)	๓๗ (๑๗.๓๗%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๘๒	๐.๔๐	มากที่สุด
รวม	๑๗๗ (๘๓.๑๐%)	๓๕ (๑๖.๔๓%)	๒๑๒ (๙๙.๕๓%)	๑ (๐.๔๗%)	-	-	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = ๔.๘๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ เป็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๘๒$) รองลงมาคือ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๗๘$)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี คือ

๑. พัฒนาระบบสารสนเทศที่ครอบคลุม และเชื่อมโยงการทำงานของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบการลงทะเบียนของนักศึกษา ระบบการจัดทำโครงการ แผนงบประมาณ ระบบเบิกจ่ายงบประมาณ
๒. จัดทำระบบบริการให้เสร็จในจุดเดียว เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๕

สรุปผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานอธิการบดี โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ระหว่างเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ พบว่า

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของงานบริการ ๔ ด้าน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๐$) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ ด้านผลจากการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๘๐$)
- ลำดับที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๗$)
- ลำดับที่ ๓ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = ๔.๖๔$)
- ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ($\bar{X} = ๔.๗๙$)
- ลำดับที่ ๒ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ พุดจาไพเราะ ($\bar{X} = ๔.๗๘$)
- ลำดับที่ ๓ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๗๗$)
- ลำดับที่ ๔ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = ๔.๗๖$)

๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = ๔.๗๖$)
- ลำดับที่ ๒ เป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = ๔.๗๑$)
- ลำดับที่ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = ๔.๖๗$)
- ลำดับที่ ๔ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๖๕$)
- ลำดับที่ ๕ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๕๔$)
- ลำดับที่ ๖ มีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๔๘$)

๔. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$) เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X} = ๔.๖๕$)
- ลำดับที่ ๒ มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ ($\bar{X} = ๔.๖๔$)
- ลำดับที่ ๓ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = ๔.๕๐$)

๕ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)
เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.82$)

ลำดับที่ ๒ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.78$)

จากข้อมูลทั้งหมดทำให้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทักษะในการให้บริการ การให้คำแนะนำ การตอบสนองของผู้นรับบริการ การให้บริการที่เป็นระบบและลดขั้นตอน และยังต้องหาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ได้รับ ความพึงพอใจแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปอีกด้วย

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ

การประเมินเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- เพศ ชาย หญิง
- หน่วยงาน รัฐบาล เอกชน อื่น ๆ
- ท่านได้รับการบริการจาก
- กองกลาง กองบริการการศึกษา
- กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑. บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตรพูดจาไพเราะ					
๒. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓. กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔. คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ					
๕. เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม					
๗. บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยให้บริการ					
๙. มีบอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
๑๐. มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ					
๑๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๑๓. มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ					
ด้านผลจากการให้บริการ					
๑๔. ได้รับบริการตรงกับความต้องการ					
๑๕. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ ๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

คณะผู้จัดทำ

คณะผู้จัดทำ

นายจตุพร จันทร์มา
นางสาวต๋องตา จรูญศรีวัฒนา
นายวรกร เนือยทอง
นางสาวศิริขวัญ วาวแวว
นางสาวศศธร เครือนันดา

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา
หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน

นายจตุพร จันทร์มา

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี