

สรุปผลการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสำนักงานอธิการบดี

ตามที่มีการสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ผ่าน Google Form ใน การนี้ เลขานุการคณะกรรมการ จึงขอสรุปผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ ๑ ผู้ตอบแบบสำรวจ

- ผู้รับแบบสำรวจประเภทผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย) จำนวน ๑๙ คน

ตอนที่ ๒ สำรวจความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงาน

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม	เฉลี่ย	ลำดับ
๑.๑	คาดหวังให้เจ้าหน้าที่คอยติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการ	๘๗	๔.๕๘	๒
๑.๒	คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ	๘๙	๔.๖๘	๑
๑.๓	คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิด ภาระ	๘๕	๔.๔๗	๔
๑.๔	คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานภายในหน่วยงาน และกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ	๘๖	๔.๕๓	๓
๑.๕	คาดหวังให้มีการแสดงระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (มีแผนภาพ/Flowchart/ขั้นตอนการขอรับบริการ)	๘๒	๔.๓๒	๖
๑.๖	คาดหวังให้มีขั้นตอนการให้บริการสั้น กระชับ ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลด หรือเป็นระบบ Online	๘๑	๔.๒๖	๗
๑.๗	คาดหวังให้มีขั้นตอน/การปฏิบัติงานที่รวดเร็วบนพื้นฐานความ ถูกต้อง	๘๓	๔.๓๗	๕
๑.๘	คาดหวังให้ติดต่อได้สะดวก เช่น ติดต่อได้ตลอดเวลา โทรติดง่าย	๘๑	๔.๒๖	๗
๑.๙	คาดหวังให้มีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น facebook , e-mail, Line	๘๓	๔.๓๗	๕
๑.๑๐	คาดหวังให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและผู้รับผิดชอบได้ง่าย	๘๓	๔.๓๗	๕

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม	เฉลี่ย	ลำดับ
๑.๑๑	คาดหวังให้ระบบสารสนเทศมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	๘๕	๔.๔๗	๔

จากผลการสำรวจพบว่า บุคลากรมีความคาดหวังด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ ๑ คือ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ผลรวมเท่ากับ ๘๙ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ลำดับที่ ๒ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่คอยติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการ ผลรวมเท่ากับ ๘๗ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ ลำดับที่ ๓ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ผลรวมเท่ากับ ๘๖ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ และคาดหวังระดับน้อยที่สุดคือ คาดหวังให้มีขั้นตอนการให้บริการสั้น กระชับ ลดเอกสารที่ไม่จำเป็นมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลด หรือเป็นระบบ Online ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม	เฉลี่ย	ลำดับ
๒.๑	คาดหวังให้มีสภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ	๗๘	๔.๑๑	๒
๒.๒	คาดหวังให้สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๘๓	๔.๓๗	๑
๒.๓	คาดหวังให้เอกสารและฟอร์มข้อมูลมีความชัดเจน เหมาะสม	๘๓	๔.๓๗	๑

จากผลการสำรวจพบว่าบุคลากรมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ ๑ คาดหวังให้สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและคาดหวังให้เอกสารและคาดหวังให้เอกสารและฟอร์มข้อมูลมีความชัดเจน เหมาะสม ผลรวมเท่ากับ ๘๓ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ และน้อยที่สุด คือคาดหวังให้มีสภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ ผลรวมเท่ากับ ๗๘ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ ตามลำดับ

๓. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม	เฉลี่ย	ลำดับ
๓.๑	คาดหวังให้มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน	๗๘	๔.๑๑	๒
๓.๒	คาดหวังให้มีดำเนินงานโดยยึดระบบแบบแผนของหน่วยงาน	๘๒	๔.๓๒	๑
๓.๓	คาดหวังให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง	๘๒	๔.๓๒	๑

จากผลการสำรวจพบว่าบุคลากรมีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ลำดับที่ ๑ คาดหวังให้มีดำเนินงานโดยยึดระบบแบบแผนของหน่วยงาน และคาดหวังให้มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างทั่วถึง ผลรวมเท่ากับ ๘๒ คะแนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ และน้อยสุด คือคาดหวังให้มีการประกาศ/หรือประชาสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน ผลรวมเท่ากับ ๗๘ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ ตามลำดับ

4. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม	เฉลี่ย	ลำดับ
๔.๑	ท่านไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๔๖	๒.๔๒	๓
๔.๒	ท่านไม่พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	๔๗	๒.๔๗	๒
๔.๓	ท่านไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	๔๖	๒.๔๒	๓
๔.๔	ท่านไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลของหน่วยงาน	๔๘	๒.๕๓	๑
๔.๕	ท่านไม่พึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	๔๕	๒.๓๗	๔

จากผลการสำรวจพบว่าความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานลำดับที่ ๑ คือ การชี้แจงหรือให้ข้อมูลของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๓ ลำดับที่ ๒ ความไม่พอใจต่อกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๗ ลำดับที่ ๓ ความไม่พอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น โทรศัพท์ อีเมลเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๒ และความไม่พอใจต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๗ ตามลำดับ

๕. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คำชมเชย ข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม
๔.๑	คำชมเชย	๑. บริการรวดเร็ว ๒. ขอชื่นชมบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีที่เป็นผู้เสียสละในการทำหน้าที่ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ๓. ขอขอบคุณสำหรับคำถามเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีต่อไป ๔. เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เต็มศักยภาพ เป็นกำลังใจให้ทุกท่าน ๕. บริการดีมากคะ ๖. บริการด้วยมิตรไมตรี ๗. บางหน่วยงานให้บริการดี

ที่	คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ผลรวม
๔.๒	ข้อร้องเรียน	<p>๑. หากปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทแล้ว ข้อร้องเรียน ถ้าไม่เข้าใจหรือสงสัย เลือกวิธีสอบถามเพื่อเข้าใจ ร่วมกันค่ะ ตอนนี้อย่างไม่มีเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒. การบริการงานคลังกรณีเร่งด่วนเจ้าหน้าที่ไม่เอื้อ ต่อประโยชน์สูงสุดของมหาลัย ยึดระเบียบมาก เกินไป และการดำเนินเกี่ยวกับโครงการของกอง นโยบายและแผนมีการแก้ไขไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ยึดยึด</p> <p>๓. การบริการงานคลังกรณีเร่งด่วนเจ้าหน้าที่ไม่เอื้อ ต่อประโยชน์สูงสุดของมหาลัย ยึดระเบียบมาก เกินไป และการดำเนินเกี่ยวกับโครงการของกอง นโยบายและแผนมีการแก้ไขไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ยึดยึด</p>
๔.๓	ความไม่พึงพอใจ	<p>๑. บางทีถึงยุคนี้แล้วบางอย่างต้องมีการ ปรับเปลี่ยนบ้างก็ดี อย่ายึดติดมากนัก</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ชัดเจนและให้ข้อมูลเคลื่อนไหว ทำให้เสียเวลา</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ชัดเจนและให้ข้อมูลเคลื่อนไหว ทำให้เสียเวลา</p>

จากผลการสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ลำดับที่ ๑ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ผลรวมเท่ากับ ๘๙ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ และลำดับที่ ๒ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่คอยติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการ ดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการ ผลรวมเท่ากับ ๘๗ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ และ ลำดับที่ ๓ คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข ปัญหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ผลรวมเท่ากับ ๘๖ คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ตามลำดับ