



รายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ประจำปี 2559

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญ.....	ก
ส่วนที่ 1 บทนำ.....	1
ประวัติของสำนักงานอธิการบดี.....	1
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ.....	2
จำนวนบุคลากรในปีงบประมาณ.....	2
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน.....	3
หลักการและเหตุผล.....	4
ส่วนที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ.....	7
การวัดความต้องการและความพึงพอใจ.....	8
โมเดลของคาโน.....	9
ส่วนที่ 3 วิธีดำเนินการ.....	13
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	15
ภาคผนวก	

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### ประวัติความเป็นมา

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 มาตรา 10 (1) และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 ข้อ 1 (1) เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยมีผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ภารกิจของหน่วยงาน คือ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในการเป็นมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ

- 1) ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง
- 2) ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
- 3) ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี
- 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 5) ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

ในวันที่ 1 มีนาคม 2548 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ.2548 โดยให้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดีขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารสำนักงานอธิการบดีเป็นรูปแบบใหม่ ต่อมาในวันที่ 23 มิถุนายน 2549 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ.2549 โดยได้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

1. กองกลาง
2. กองคลัง
3. กองนโยบายและแผน
4. กองพัฒนานักศึกษา

และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดตั้งหน่วยงานตามข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย กองอาคารสถานที่ พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2557 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย กองบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ดังนี้

1. กองอาคารสถานที่
2. กองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการศึกษา จึงถือว่าสำนักงานอธิการบดี เป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย ที่จะทำหน้าที่ช่วยขับเคลื่อนให้ภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง

## ปรัชญา (Philosophy)

“พัฒนาคน พัฒนางาน สร้างรากฐานสู่การบริการที่ดี”

## วิสัยทัศน์ (Vision)

“สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานชั้นนำด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพภายในปี 2564”

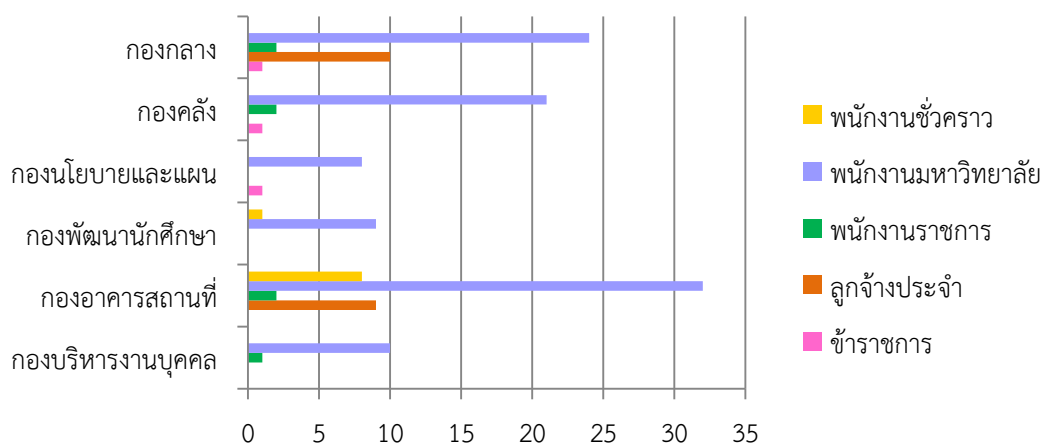
## พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
2. ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างมืออาชีพ
3. พัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาของมหาวิทยาลัย
4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ทั้งองค์กรภายใน ภายนอก

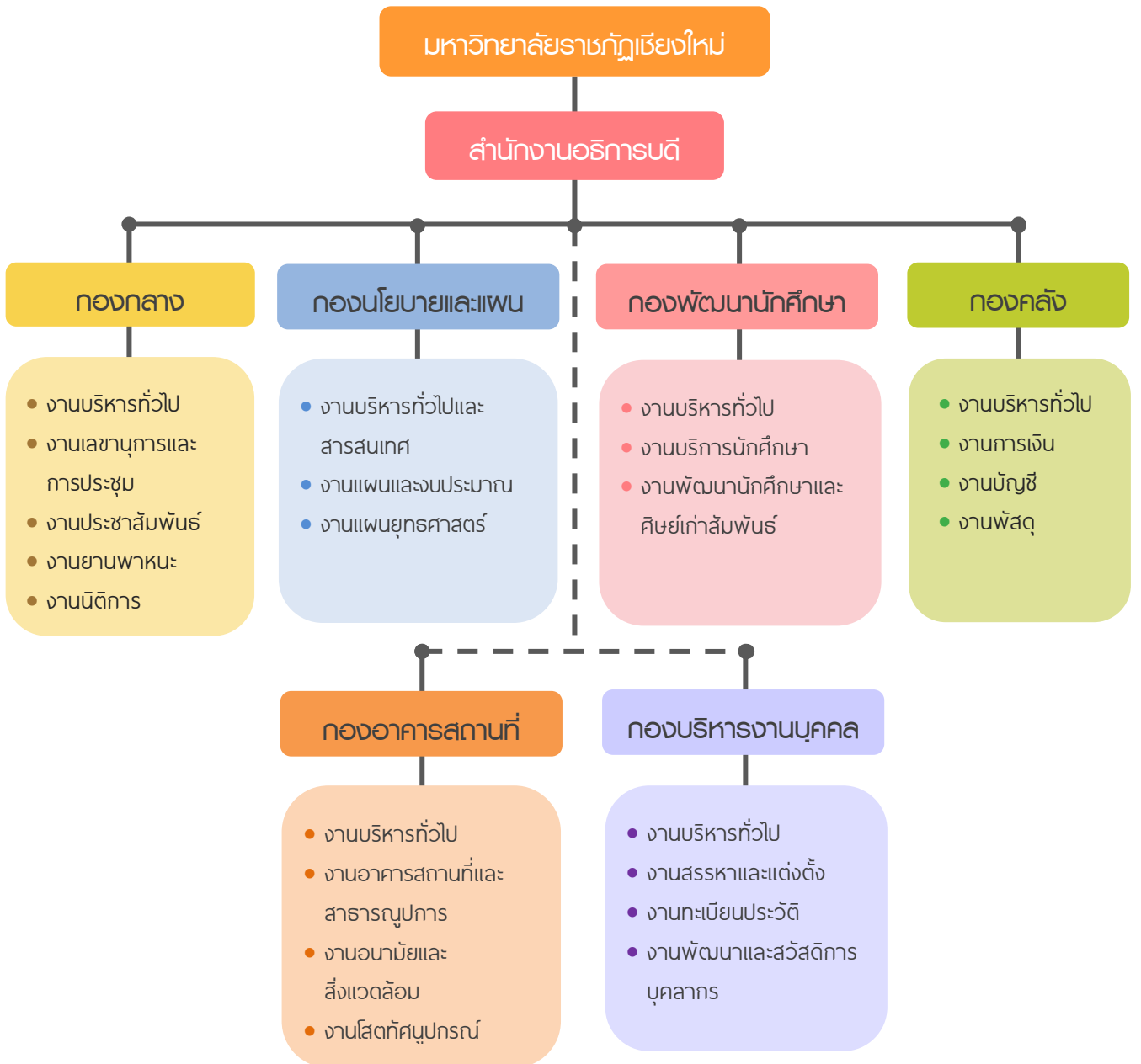
## บุคลากร

ตารางแสดงอัตรากำลัง สำนักงานอธิการบดี

หน่วยงาน	กองกลาง	กองคลัง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา	กองอาคารสถานที่	กองบริหารงานบุคคล	รวมทั้งหมด
ข้าราชการ	1	1	1	-	-	-	3
ลูกจ้างประจำ	10	-	-	-	9	-	19
พนักงานราชการ	2	2	-	-	2	1	7
พนักงานมหาวิทยาลัย	24	21	8	9	32	10	104
พนักงานชั่วคราว	-	-	-	1	8	-	9
<b>รวม</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>142</b>



# โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน



## หลักการและเหตุผล

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดีซึ่งทำหน้าที่ช่วยขับเคลื่อนให้ภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์ และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการให้บริการ รวมทั้งกำหนดทิศทางการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี
2. เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

## ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมิถุนายน – เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559

## ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี ไม่น้อยกว่า 80

## ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2559

## ผลลัพธ์

1. สำนักงานอธิการบดีนำผลการสำรวจ ไปวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี

## ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองอาคารสถานที่ และกองบริหารงานบุคคล

2. ขอบเขตด้านประชากร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 2.1 กลุ่มอาจารย์
- 2.2 กลุ่มนักศึกษา
- 2.3 กลุ่มบุคลากร

## นิยามศัพท์

*สำนักงานอธิการบดี* หมายถึง หน่วยงานภายในกำกับ ดูแล สั่งการ สนับสนุนให้หน่วยงานภายในของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีทั้งหมด 5 กอง ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองอาคารสถานที่ และกองบริหารงานบุคคล ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนในบริการ กิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

*บุคลากร* หมายถึง พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

*ผู้รับบริการ* หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ได้มาขอรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี

*ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ* หมายถึง เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้น

*การประเมินผล* หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการที่สำนักงานอธิการบดีให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

## ส่วนที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาตามทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
- 2) การวัดความต้องการและความพึงพอใจ
- 3) โมเดลของคาโน
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

จากการศึกษาของ พรพิมล คงนิม (2554) ได้อธิบายความหมายของความต้องการไว้ว่า ความต้องการ (Needs) นักจิตวิทยาถือว่าความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นภายในตัวบุคคล กล่าวคือ เมื่อใดบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นก็เนื่องมาจากร่างกายอยู่ในสภาวะของการแสวงหาบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายหรือสูญเสียไปจนทำให้เกิดแรงกระตุ้นร่างกายให้เกิดให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา เพื่อตอบสนองสภาวะของร่างกายที่ขาดความสมดุลนั้นให้กลับสู่สภาวะปกติ เช่น เมื่อร่างกายอยู่ในสภาวะของการขาดน้ำ จะเกิดแรงกระตุ้นทำให้ร่างกายเกิดความต้องการอาหาร เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะต้องอยู่ในสภาวะสมดุล มิฉะนั้นจะเกิดการแสวงหาเมื่อขาด หรือขอจัดส่วนที่เกินความต้องการออกไปจากร่างกาย

2) ความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลจะได้มาต้องอาศัยการตอบสนองจากคนอื่น ๆ ในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เช่น ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความมั่นคง ความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับจากสมาชิกอื่นในสังคม ต้องการความเคารพนับถือและความภาคภูมิใจ เป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความต้องการ มีหลายทฤษฎีที่อธิบายความต้องการของบุคคล โดยในการศึกษาครั้งนี้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกัน คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม แล้วแบ่งขั้นสูงสุดของความต้องการให้ละเอียดออกไปอีก 1 ขั้น รวมเป็น 6 ขั้น และในการศึกษาช่วงสุดท้ายเขาได้แบ่งลำดับขั้นสูงสุดต่อไปอีก 1 ขั้น รวมทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้น ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความหิว กระจาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่ายความต้องการหายใจ

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่น ความรู้สึกว่าจะปราศจากอันตราย

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว มีคนรัก มีคนสัมพันธ์ใกล้ชิด



ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง ต้องการให้คนอื่นมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) เป็นความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์ ซึ่งนำไปสู่การประดิษฐ์ คิดค้นวิเคราะห์วิจัย เพื่อให้ได้คำตอบในเรื่องราวต่างๆ

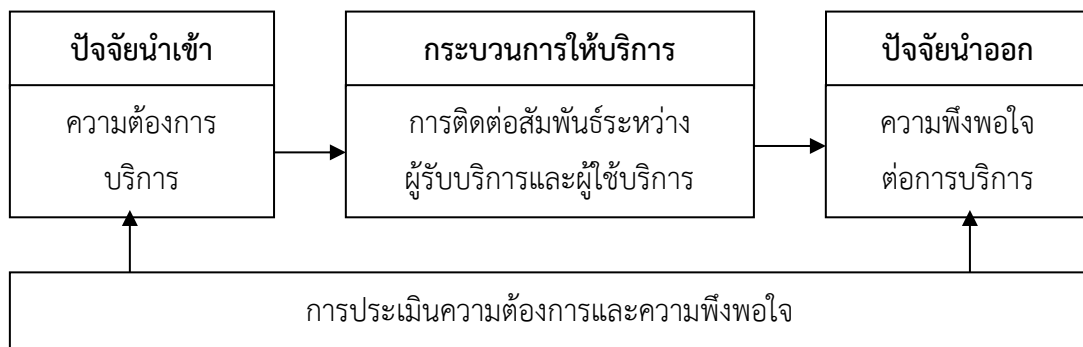
ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) เป็นความต้องการเพื่อความดี ความงาม ความละเอียดอ่อนทางจิตใจ และคุณธรรม

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน (Self – actualization needs) เป็นความต้องการเสริมเติมเต็มเพื่อความรู้สึกรสำเร็จในชีวิต เพื่อใช้ศักยภาพสูงสุดของตน และเพื่อพัฒนาความรู้สึกในคุณค่าของตน บุคคลที่บรรลุถึงขั้นนี้มักเข้าถึงปรัชญาชีวิต ได้รับประสบการณ์สูงสุด (peak experience) บรรลุความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของชีวิต และตระหนักในชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งบางคนใช้คำว่า “เข้าถึงสัจธรรมแห่งชีวิต”

จากทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์ จึงมีการศึกษาความต้องการในแต่ละขั้น เพื่อนำไปใช้พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการ และจูงใจให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

## 2.2 การวัดความต้องการและความพึงพอใจ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพ



ภาพที่ 1 กระบวนการระหว่างความต้องการและความพึงพอใจ (พรพิมล คงฉิม, 2554)

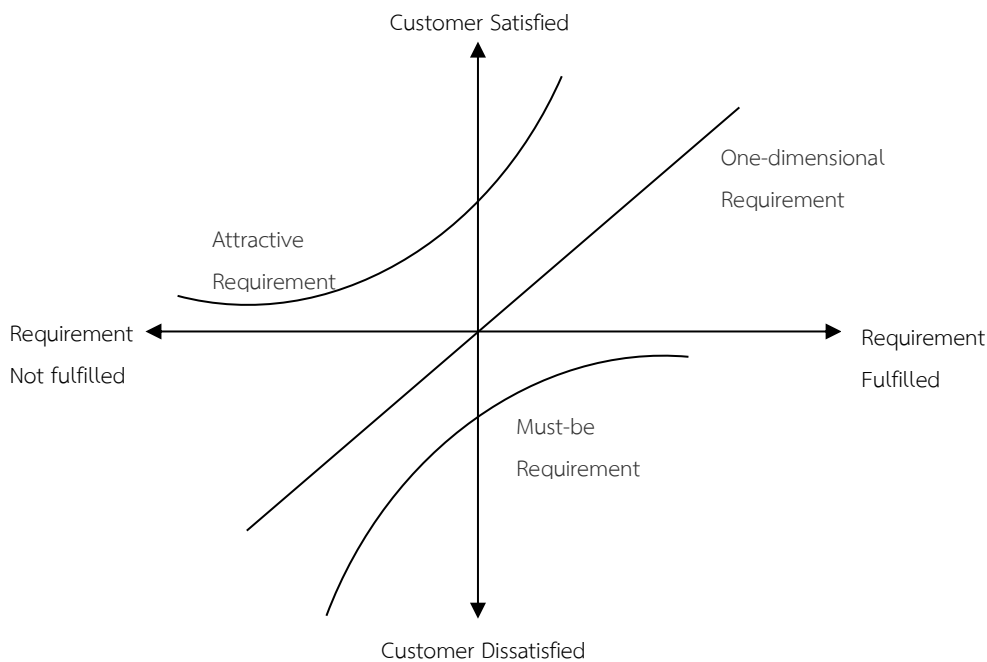
## 2.3 โมเดลของคาโน

การกำหนดระดับความพึงพอใจของลูกค้า มักถูกพิจารณาด้านเดียว คือ คุณภาพของสินค้าซึ่งจะส่งผลถ้าสินค้ามีคุณภาพดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ดีด้วยและคุณภาพสินค้าที่ไม่เป็นไปตามต้องการ ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำด้วย แต่ในกรณีที่สินค้ามีคุณสมบัติเป็นไปตามต้องการ ไม่ได้หมายความว่าทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด การทำความเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า มีแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองของคาโน (Kano's Model) ซึ่งถูกพัฒนาโดย Noriaki Kano นำเสนอหลักการการจัดแบ่งคุณสมบัติของสินค้าตามความต้องการลูกค้าและตามความพึงพอใจของลูกค้า Kano แบ่งกลุ่มสินค้าตามความต้องการและความพึงพอใจ ออกเป็นสามกลุ่มดังนี้

1) สิ่งที่ทำให้ลูกค้าเบิกบาน (Delighters, Attractive Requirement) เกิดจากความพึงพอใจได้รับการตอบสนองเกินความต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ เนื่องจากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังไว้ล่วงหน้า การมีอยู่ของคุณสมบัตินั้นจึงสร้างความประหลาดใจและความยินดีแก่ลูกค้า

2) สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (Satisfiers, One-dimensional Requirement) เกิดจากความพึงพอใจของลูกค้าแปรผันกับความต้องการ กล่าวคือ คุณสมบัตินั้นเป็นสิ่งที่ต้องการของลูกค้า ถ้าคุณสมบัติของสินค้าเหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นนั่นเอง ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณสมบัตินั้นมีน้อยก็ทำให้ผู้บริโภคมีความพอใจลดน้อยลงไปด้วย

3) สิ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ (Dissatisfies, Must be Requirement) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะพบในสินค้า หากผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณลักษณะดังกล่าวจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในทันที



ภาพที่ 2 แบบจำลองคาโน เปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**พรพิมล คงฉิม (2554)** ทำการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความต้องการต่อการให้บริการในระดับสูงมาก การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด พบว่า ด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ด้านระดับรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องครบถ้วนของบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**อารี ลีอกกลาง (2555)** ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรมีการใช้บัตรคิว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมโดยจัดที่นั่งรอรับบริการอยู่ใกล้จุดให้บริการ มีแก้วน้ำสำหรับการให้บริการโดยเปลี่ยนทุกครั้ง

**มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555)** ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตาม ระดับชั้นปี และสาขาวิชา ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา

วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

**วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ (2556)** ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความสะดวกในการรับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

## ส่วนที่ 3 วิธีดำเนินการ

### วิธีดำเนินการ

เรื่อง “การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” ฉบับนี้ เป็นการสำรวจ (survey) และมีลักษณะเป็นการประเมินผล (evaluation) มีการดำเนินการดังนี้

### กลุ่มเป้าหมาย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่ได้มาขอรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองอาคารสถานที่ และกองบริหารงานบุคคล

### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ จำนวน 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 การสำรวจความต้องการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านด้านการกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากให้บริการ ผู้มารับบริการจากกลุ่มเป้าหมาย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ( Percent) ค่าเฉลี่ย (mean) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความต้อการของผู้รับบริการจากกลุ่มเป้าหมายในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยดังนี้

1. ความต้อการด้านการกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความต้อการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความต้อการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตาม

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	ความต้องการระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	ความต้องการระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	ความต้องการระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	ความต้องการระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	ความต้องการระดับน้อยที่สุด

## ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์

สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปี 2559 เกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงานในกองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองอาคารสถานที่ และกองบริหารงานบุคคล โดยการเก็บข้อมูลผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 : ความต้องการที่มีต่อการบริการ 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการให้บริการ

ข้อมูลระดับความต้องการ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์เกณฑ์วัดระดับความต้องการที่คาดหวังและการแปรผล 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	ระดับความต้องการมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับความต้องการมาก
2.51 – 3.50	ระดับความต้องการปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับความต้องการน้อย
1.00 – 1.50	ระดับความต้องการน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
อาจารย์	30	6.52
นักศึกษา	350	76.08
บุคลากร	70	15.22
บุคคลภายนอก	10	2.17

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักงานอธิการบดี

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
1 ครั้งต่อสัปดาห์	302	67.11
2 ครั้งต่อสัปดาห์	59	13.11
3 ครั้งต่อสัปดาห์	40	8.89
มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	21	4.67
อื่น ๆ	28	6.22

จากตารางที่ 1 - 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ที่ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 76.08 และใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 67.11

### ส่วนที่ 2 การสำรวจความต้องการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความต้องการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความต้องการ
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลมีความชัดเจน	82	4.10	มาก
1.2 ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	84.60	4.23	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	83.60	4.18	มาก
<b>รวม</b>	<b>83.40</b>	<b>4.17</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยมีความต้องการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ในเรื่องระยะเวลาของการให้บริการที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 4.23$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ ความต้องการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ( $\bar{x} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความต้องการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความต้องการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความต้องการ
<b>2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
2.1 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายเหมาะสม	84.80	4.24	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	84.40	4.24	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	85.60	4.28	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	84.80	4.24	มาก
<b>รวม</b>	<b>84.80</b>	<b>4.25</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยมีความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ( $\bar{x}$  = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ความต้องการด้านบุคลากร ในเรื่องบริการด้วยความสุภาพแต่งกายเหมาะสม และให้ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x}$  = 4.24) คิดเป็น ร้อยละ 84.80

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความต้องการ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อ	84.40	4.22	มาก
3.2 อุปกรณ์ เอกสารแบบฟอร์มในการอำนวยความสะดวก	84.80	4.24	มาก
3.3 เว็บไซต์การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล	83.60	4.18	มาก
3.4 ระบบสารสนเทศเอื้อประโยชน์ต่อการใช้งาน	84.40	4.22	มาก
<b>รวม</b>	<b>84.35</b>	<b>4.22</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.35 โดยมีความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่ออุปกรณ์ เอกสารแบบฟอร์มในการอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}$  = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องสถานที่ตั้งสำนักงานในการติดต่อ และระบบสารสนเทศการใช้งาน ( $\bar{x}$  = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. หน่วยงานควรมีป้ายแจ้งหน่วยงาน (ภายในสำนักงาน) เช่น งานออกหนังสือคำสั่ง งานรับ-ส่งหนังสือภายใน/ภายนอก
2. หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการดำเนินงานด้านงบประมาณ
3. จัดให้มีคำอธิบายขั้นตอน และแนวปฏิบัติ ในการบริการ
4. พัฒนาศูทลากรเพื่อให้เกิดทักษะและตระหนักในการให้บริการ
5. เพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือและได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน ทันต่อเวลา

**แผนการดำเนินงานให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ 2559**

ข้อเสนอแนะ/ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาใน การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. หน่วยงานควรมีป้ายแจ้ง หน่วยงานภายในสำนักงาน	1.1 จัดทำป้ายแจ้งหน่วยงานภายในสำนักงาน	ก.ค. - ส.ค. 2559	ผู้อำนวยการ กองกลาง/หัวหน้า งานบริหารทั่วไป
2. หน่วยงานขาดการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ข่าวสารการดำเนินงานด้าน งบประมาณ	2.1 จัดทำจดหมายข่าวเผยแพร่และเว็บไซต์ โขชัยล มีเดีย	ก.ค. - ส.ค. 2559	ผู้อำนวยการกอง นโยบายและ แผน/หัวหน้างาน บริหารทั่วไป
3. จัดให้มีคำอธิบายขั้นตอน และแนวปฏิบัติในการ บริการ	3.1 จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการเบิกจ่ายเงินยืม 3.2 จัดทำขั้นตอนและอธิบายการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ แก่ผู้รับบริการ	มี.ค. - มิ.ย. 2559	ผู้อำนวยการกอง คลัง/หัวหน้างาน/ บุคลากรกองคลัง
4. พัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิด ทักษะและตระหนักในการ ให้บริการ	4.1 จัดประชุมบุคลากรเพื่อจัดการความรู้ (KM) เกี่ยวกับการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายภายใต้หัวข้อเรื่อง “การจัดทำคู่มือเบิกจ่าย” 4.2 จัดให้บุคลากรได้เข้าอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ	มี.ค. - มิ.ย. 2559	ผู้อำนวยการกอง คลัง/หัวหน้างาน/ บุคลากรกองคลัง
5. เพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความ ช่วยเหลือและได้รับ คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา	5.1 จัดให้มีสายตรงในการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ของหน่วยงาน 5.2 จัดให้มีช่องทางถาม - ตอบผ่านเว็บไซต์ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี	มี.ค. - มิ.ย. 2559	ผู้อำนวยการกอง คลัง/หัวหน้างาน/ บุคลากรกองคลัง

**ผลการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ 2559**

กิจกรรม	ระยะเวลา ในการ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	สถานะ การ ดำเนินการ	การประเมินผลการ ดำเนินงาน
1. หน่วยงานควรมีป้ายแจ้ง หน่วยงานภายใน สำนักงาน	ต.ค. 2559	1.1 จัดทำป้ายแจ้งหน่วยงานภายใน สำนักงาน	★	ป้ายระบุหน่วยงานภายใน ห้องสำนักงาน
2. หน่วยงานขาดการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ข่าวสารการดำเนินงาน ด้านงบประมาณ	ก.ค. 2559	2.1 จัดทำจดหมายข่าวเผยแพร่และ เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย	★	จัดทำข่าว ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย
3. จัดให้มีคำอธิบายขั้นตอน และแนวปฏิบัติในการ บริการ	มิ.ย. 2559	3.1 จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการเบิก จ่ายเงินยืม แก่ผู้รับบริการซึ่ง เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย/ ผู้ที่สนใจ	★	เผยแพร่แผ่นพับแนว ปฏิบัติ 1 เรื่อง
	พ.ค. 2559	3.2 จัดทำขั้นตอนและอธิบายการ กรอกแบบฟอร์มต่างๆ แก่ ผู้รับบริการ	★	แนวปฏิบัติขั้นตอนการ ดำเนินการชำระ ค่าธรรมเนียมการศึกษา กรณีชำระผ่านระยะเวลาที่ กำหนด
4. พัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิด ทักษะและตระหนักใน การให้บริการ	มิ.ย. 2559	4.1 จัดประชุมบุคลากรเพื่อจัดการ ความรู้ (KM) เกี่ยวกับการใช้ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายภายใต้ หัวข้อเรื่อง “การจัดทำคู่มือ เบิกจ่าย”	★	คู่มือเบิกจ่าย 3 เล่ม
	มิ.ย. 2559	4.2 จัดให้บุคลากรได้เข้าอบรม สัมมนาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อสร้างความเข้าใจและ ตระหนักถึงความสำคัญของการ ให้บริการ	★	บุคลากรกองคลัง เข้าร่วม โครงการอบรมสัมมนาเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้านการเงินการ คลังและการจัดการความรู้ (KM) สู่องค์กรแห่ง ความสุข (Happy Workplace) เรื่อง “แนว ปฏิบัติที่ดีในการเบิก จ่ายเงินยืม”

กิจกรรม	ระยะเวลา ในการ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	สถานะ การ ดำเนินการ	การประเมินผลการ ดำเนินงาน
5. เพิ่มช่องทางการ ให้บริการเพื่อให้ ผู้ให้บริการได้รับความ ช่วยเหลือและได้รับ คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา	-	3.1 จัดให้มีสายตรงในการให้บริการ ผ่านระบบโทรศัพท์ของ หน่วยงาน	X	ยังไม่ดำเนินการ
	-	3.2 จัดให้มีช่องทางถาม - ตอบผ่าน เว็บไซต์ของแต่ละกองในสังกัด สำนักงานอธิการบดี	X	ยังไม่ดำเนินการ

สถานะการดำเนินการ

★	ดำเนินการแล้ว เสร็จตามกำหนด
✓	ดำเนินการแล้ว เสร็จล่าช้ากว่ากำหนด
X	ยังไม่ดำเนินการ
0	อยู่ระหว่างดำเนินการ

สรุปผลการติดตาม/ปรับปรุงเพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติ  
ในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ 2560

กิจกรรม	ระยะเวลา ในการดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	สถานะ การดำเนินการ	การประเมินผล การดำเนินงาน
1. สสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ	ต.ค. 59 - พ.ย. 59	สำรวจความต้องการของผู้รับบริการตาม ประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ (5) ด้านระบบสารสนเทศ	X	ยังไม่ดำเนินการ
2. วางแผนการให้บริการ ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	ธ.ค. 59 - ก.พ. 60	ประชุมคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี	X	ยังไม่ดำเนินการ
3. การให้บริการแบบ “ผู้รับบริการเป็น ศูนย์กลาง”	มี.ค. 60 - มิ.ย. 60	3.1 กองคลัง จัดกิจกรรม “กองคลัง สัญจร” เพื่อให้ความรู้ด้านการเงิน การคลัง แก่หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	X	ยังไม่ดำเนินการ
		3.2 กองนโยบายและแผน จัดกิจกรรม “การเขียนแผนงบประมาณ” เพื่อให้ ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	X	ยังไม่ดำเนินการ
4. เพิ่มช่องทางการ ให้บริการเพื่อให้ ผู้ให้บริการได้รับความ ช่วยเหลือและได้รับ คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา	มี.ค. 60 - มิ.ย. 60	4.1 จัดให้มีสายตรงในการให้บริการผ่าน ระบบโทรศัพท์ของหน่วยงาน	X	ยังไม่ดำเนินการ
		4.2 จัดให้มีช่องทางถาม – ตอบผ่าน เว็บไซต์ของแต่ละกองในสังกัด สำนักงานอธิการบดี	X	ยังไม่ดำเนินการ
		4.3 กองคลัง จัดให้มีระบบ Real-time Service (RTS) ในการรับชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ สิทธิ์สวัสดิการข้าราชการและ ลูกจ้างประจำได้ในทันที	X	ยังไม่ดำเนินการ
5. พัฒนาบุคลากรเพื่อให้ เกิดทักษะและตระหนัก ในการให้บริการ	มี.ค. 60 - มิ.ย. 60	จัดให้บุคลากรได้เข้าอบรมสัมมนาเกี่ยวกับ การให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจและ ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ	X	ยังไม่ดำเนินการ

ภาคผนวก

## แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2559

**คำชี้แจง** แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน คือ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองอาคารสถานที่ และกองบริหารงานบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาให้บริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1. สถานภาพ  อาจารย์  นักศึกษา  บุคลากร  บุคคลภายนอก
2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักงานอธิการบดี  
 1 ครั้งต่อสัปดาห์  2 ครั้งต่อสัปดาห์  3 ครั้งต่อสัปดาห์  
 มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### ส่วนที่ 2 การสำรวจความต้องการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี

ประเภท	คะแนนความต้องการ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลมีความชัดเจน					
1.2 ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม					
1.3 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
<b>2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายเหมาะสม					
2.2 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อ					
3.2 อุปกรณ์ เอกสารแบบฟอร์มในการอำนวยความสะดวก					
3.3 เว็บไซต์การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล					
3.4 ระบบสารสนเทศเอื้อประโยชน์ต่อการใช้งาน					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงพัฒนาในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้  
 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



