รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา การประกันคุณภาพ สนามกีฬา และบริหารงานทั่วไป เป็นต้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ
เมษายน 2562

สารบัญ

ความเป็นมา 1

ความหมาย 1

วัตถุประสงค์ 1

กลุ่มเป้าหมาย 1

ผู้รับผิดชอบหลัก 1

ระยะเวลาดำเนินการ 1

แหล่งข้อมูล 1

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม 1

ค่าเป้าหมาย 1

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล 1

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล 2

ผลการสำรวจ 3

สรุปผลการสำรวจ 18

การนำผลปรับปรุงและพัฒนา 20

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ 21

การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา

ความหมาย :

การวัดระดับหรือสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา การประกันคุณภาพ สนามกีฬา และบริหารงานทั่วไป เป็นต้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบหลัก : นางปุญชรัสมิ์ ธนภูมิศิริพงษ์

ระยะเวลาดำเนินการ : 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562

แหล่งข้อมูล : ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีหรือคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม : งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าเป้าหมายปี 2562 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ในการขอรับบริการโดยเฉลี่ย

ตอนที่ 2 ความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา แบ่งเป็นระดับความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1	หมายความว่า	มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***น้อยที่สุด***
ระดับ 2	หมายความว่า	มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***น้อย***
ระดับ 3	หมายความว่า	มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***ปานกลาง***
ระดับ 4	หมายความว่า	มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***มาก***
ระดับ 5	หมายความว่า	มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***มากที่สุด***

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ :

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	คาดหวังมากที่สุด ,การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	คาดหวังมาก,การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	คาดหวังปานกลาง,การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	คาดหวังน้อย,การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	คาดหวังน้อยที่สุด,การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ :

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
2. เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา> เมนูหลัก> การประเมินความพึงพอใจ> แบบประเมิน หรือ
3. แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจฯ
4. สแกน QR Code หรือ https://goo.gl/forms/H3i2wr1Ox365TvxF3

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจกระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษามีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics 24 เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ดังต่อไปนี้

ผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ในการขอรับบริการโดยเฉลี่ย

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 286)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	114	39.9
1.2 หญิง	172	60.1
รวม	**286**	**100.0**
2.สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	14	4.9
2.2 อาจารย์	14	4.9
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	94	32.9
2.4 นักศึกษา	164	57.3
รวม	**286**	**100.0**
3.สังกัด		
3.1 คณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า	226	79.0
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	60	21.0
รวม	**286**	**100.0**
4.การใช้บริการ		
4.1 เคยขอรับบริการ	286	100.0
4.2 ไม่เคยขอรับบริการ	-	-
รวม	**286**	**100.0**
5.ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา (เลือกที่ท่านใช้บริการมากที่สุด 1 ประเภทงาน)		
5.1 งานสวัสดิการนักศึกษา	62	21.7
5.2 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	24	8.4
5.3 งานกิจกรรมนักศึกษา	88	30.8
5.4 งานบริหารทั่วไป	48	16.8
5.5 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	26	9.1
5.6 งานกีฬา	38	13.3
รวม	**286**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 286)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6.ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา		
6.1 ขอรับบริการเฉลี่ย 1 ครั้ง/สัปดาห์	166	58.0
6.2 ขอรับบริการเฉลี่ย 2 ครั้ง/สัปดาห์	48	16.8
6.3 ขอรับบริการเฉลี่ย 3 ครั้ง/สัปดาห์	30	10.5
6.4 ขอรับบริการเฉลี่ย มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	42	14.7
รวม	**286**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 และเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 อาจารย์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด งานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 งานสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 งานบริหารทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 งานกีฬา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และงานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ขอรับบริการเฉลี่ย 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ขอรับบริการเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และขอรับบริการเฉลี่ย 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 2</u> ความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายความว่า มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***น้อยที่สุด***
ระดับ 2 หมายความว่า มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***น้อย***
ระดับ 3 หมายความว่า มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***ปานกลาง***
ระดับ 4 หมายความว่า มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***มาก***
ระดับ 5 หมายความว่า มีความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ ***มากที่สุด***

ระดับความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบตอนที่ 2

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ :

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า คาดหวังมากที่สุด ,การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า คาดหวังมาก,การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า คาดหวังปานกลาง,การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า คาดหวังน้อย,การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า คาดหวังน้อยที่สุด,การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 2 ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ		ผลต่าง	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	78.6	3.93	80.8	4.04	+2.2	+0.11
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	77.5	3.87	80.4	4.02	+2.9	+0.15
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	77.3	3.87	80.8	4.04	+3.5	+0.17
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	77.3	3.87	80.8	4.04	+3.5	+0.17
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	78.6	3.93	80.7	4.03	+2.1	+0.10
รวม	**77.9**	**3.89**	**80.7**	**4.04**	**+2.8**	**+0.15**
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	78.3	3.92	95.4	4.77	+17.1	+0.85
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	79.6	3.98	95.7	4.78	+16.1	+0.80
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	78.3	3.92	95.4	4.77	+17.1	+0.85
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	78.5	3.92	95.0	4.75	+16.5	+0.83
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	78.2	3.91	94.8	4.74	+16.6	+0.83
รวม	**78.6**	**3.93**	**95.2**	**4.76**	**+16.6**	**+0.83**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	78.3	3.92	94.7	4.73	+16.4	+0.81
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	78.9	3.94	94.3	4.71	+15.4	+0.77
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจนเหมาะสม	79.3	3.97	94.4	4.72	+15.1	+0.75
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	76.6	3.83	95.1	4.76	+18.5	+0.93
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	76.1	3.80	94.1	4.71	+18.0	+0.91
รวม	**77.8**	**3.89**	**94.5**	**4.73**	**+16.7**	**+0.84**
4.คุณภาพการให้บริการ						
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	73.4	3.67	94.7	4.73	+21.3	+1.06
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	74.8	3.74	95.0	4.75	+20.2	+1.01
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	75.4	3.77	95.2	4.76	+19.8	+0.99
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	74.7	3.73	95.0	4.75	+20.3	+1.02
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	73.8	3.69	94.4	4.72	+20.6	+1.03
รวม	**74.4**	**3.72**	**94.9**	**4.74**	**+20.5**	**+1.02**

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ		ผลต่าง	
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	76.6	3.83	95.8	4.79	+19.2	+0.96
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	77.9	3.90	95.7	4.78	+17.8	+0.88
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	75.4	3.77	95.0	4.75	+19.6	+0.98
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสารอย่างเหมาะสม	75.9	3.80	95.1	4.76	+19.2	+0.96
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	76.8	3.84	95.2	4.76	+18.4	+0.92
รวม	**76.5**	**3.83**	**95.4**	**4.77**	**+18.9**	**+0.94**
รวมทุกด้าน	**77.1**	**3.85**	**92.1**	**4.61**	**+15.0**	**+0.76**

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.75 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.15 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.83 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.84 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +1.02 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.94 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	78	124	74	6	4	3.93	.860	มาก
	27.3	43.4	25.9	2.1	1.4			
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วน	76	122	74	4	10	3.87	.939	มาก
	26.6	42.7	25.9	1.4	3.5			
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้าบ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	74	116	84	8	4	3.87	.880	มาก
	25.9	40.	29.4	2.8	1.4			
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	82	102	90	6	6	3.87	.927	มาก
	28.7	35.7	31.5	2.1	2.1			
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	84	120	66	10	6	3.93	.923	มาก
	29.4	42.0	23.1	3.5	2.1			
รวม						**3.89**	**.906**	**มาก**
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	78	126	68	8	6	3.92	.898	มาก
	27.3	44.1	23.8	2.8	2.1			
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	84	128	64	4	6	3.98	.874	มาก
	29.4	44.8	22.4	1.4	2.1			
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	82	116	78	2	8	3.92	.914	มาก
	28.7	40.6	27.3	0.7	2.8			
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	86	116	68	8	8	3.92	.948	มาก
	30.1	40.6	23.8	2.8	2.8			
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่ายตรงประเด็นตามที่ต้องการ	68	144	60	8	6	3.91	.862	มาก
	23.8	50.3	21.0	2.8	2.1			
รวม						**3.93**	**.899**	**มาก**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	72	132	72	6	4	3.92	.842	มาก
	25.2	46.2	25.2	2.1	1.4			
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	74	132	74	2	4	3.94	.819	มาก
	25.9	46.2	25.9	0.7	1.4			
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	84	122	70	6	4	3.97	.866	มาก
	29.4	42.7	24.5	2.1	1.4			
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	80	104	86	6	10	3.83	.977	มาก
	28.0	36.4	30.1	2.1	3.5			
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	30	136	74	6	10	3.80	.912	มาก
	21.0	47.6	25.9	2.1	3.5			
รวม						**3.89**	**.883**	**มาก**

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
4.คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	36	142	92	10	6	3.67	.819	มาก
	12.6	49.7	32.2	3.5	2.1			
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	54	128	88	8	8	3.74	.892	มาก
	18.9	44.8	30.8	2.8	2.8			
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	60	130	74	14	8	3.77	.931	มาก
	21.0	45.5	25.9	4.9	2.8			
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	56	122	92	8	8	3.73	.902	มาก
	19.6	42.7	32.2	2.8	2.8			
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	50	126	90	12	8	3.69	.904	มาก
	17.5	44.1	31.5	4.2	2.8			
รวม						**3.72**	**.889**	**มาก**
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	62	138	70	8	8	3.83	.894	มาก
	21.7	48.3	24.5	2.8	2.8			
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	66	140	68	8	4	3.90	.835	มาก
	23.1	49.0	23.8	2.8	1.4			
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	56	130	84	10	6	3.77	.876	มาก
	19.6	45.5	29.4	3.5	2.1			
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	62	130	78	6	10	3.80	.922	มาก
	21.7	45.5	27.3	2.1	3.5			
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	64	140	62	12	8	3.84	.915	มาก
	22.4	49.0	21.7	4.2	2.8			
รวม						**3.83**	**.889**	**มาก**
รวมทุกด้าน						**3.85**	**.887**	มาก

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ระยะเวลาในการในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยต้องการ/คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานมีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 การให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยต้องการ/คาดหวังให้หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับแนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	24	250	12	-	-	4.04	.353	ดี
	8.4	87.4	4.2	-	-			
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	18	256	12	-	-	4.02	.324	ดี
	6.3	89.5	4.2	-	-			
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	22	254	10	-	-	4.04	.332	ดี
	7.7	88.8	3.5	-	-			
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	28	242	16	-	-	4.04	.391	ดี
	9.8	84.6	5.6	-	-			

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	24	248	14	-	-	4.03	.363	ดี
	8.4	86.7	4.9	-	-			
รวม						**4.04**	**.353**	**ดี**
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	232	42	12	-	-	4.77	.512	ดีมาก
	81.1	14.7	4.2	-	-			
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	232	46	8	-	-	4.78	.476	ดีมาก
	81.1	16.1	2.8	-	-			
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	232	42	12	-	-	4.77	.512	ดีมาก
	81.1	14.7	4.2	-	-			
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	228	44	14	-	-	4.75	.536	ดีมาก
	79.7	15.4	4.9	-	-			
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่ายตรงประเด็นตามที่ต้องการ	228	44	12	2	-	4.74	.565	ดีมาก
	79.7	15.4	4.2	0.7	-			
รวม						**4.76**	**.520**	**ดีมาก**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	224	48	14	-	-	4.73	.542	ดีมาก
	78.3	16.8	4.9	-	-			
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	222	46	18	-	-	4.71	.576	ดีมาก
	77.6	16.1	6.3	-	-			
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	222	48	16	-	-	4.72	.561	ดีมาก
	77.6	16.8	5.6	-	-			
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	230	42	14	-	-	4.76	.533	ดีมาก
	80.4	14.7	4.9	-	-			
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	222	44	20	-	-	4.71	.590	ดีมาก
	77.6	15.4	7.0	-	-			
รวม						**4.73**	**.560**	**ดีมาก**
4.คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	226	44	16	-	-	4.73	.555	ดีมาก
	79.0	15.4	5.6	-	-			
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	224	52	10	-	-	4.75	.509	ดีมาก
	78.3	18.2	3.5	-	-			
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	230	44	12	-	-	4.76	.516	ดีมาก
	80.4	15.4	4.2	-	-			
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	224	52	10	-	-	4.75	.509	ดีมาก
	78.3	18.2	3.5	-	-			
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	224	44	18	-	-	4.72	.573	ดีมาก
	78.3	15.4	6.3	-	-			
รวม						**4.74**	**.532**	**ดีมาก**

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	232	48	6	-	-	4.79	.457	ดีมาก
	81.1	16.8	2.1	-	-			
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	234	42	10	-	-	4.78	.490	ดีมาก
	81.8	14.7	3.5	-	-			
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอน กระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	226	48	12	-	-	4.75	.523	ดีมาก
	79.0	16.8	4.2	-	-			
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	224	54	8	-	-	4.76	.492	ดีมาก
	78.3	18.9	2.8	-	-			
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	228	48	10	-	-	4.76	.502	ดีมาก
	79.7	16.8	3.5	-	-			
รวม						**4.77**	**.493**	**ดีมาก**
รวมทุกด้าน						**4.61**	**.500**	**ดีมาก**

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยพึงพอใจระยะเวลาในการในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และการให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.73 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยพึงพอใจผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และมีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา

1. **งานสวัสดิการนักศึกษา** (ทุนการศึกษา, กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, แนะแนวและจัดหางาน ฯลฯ)
2. **งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา** (วินัยนักศึกษา, วิชาทหาร,เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุ ฯลฯ)
3. **งานกิจกรรมนักศึกษา** (กิจกรรมด้านต่างๆ, องค์การนักศึกษา ฯลฯ)
4. **งานบริหารทั่วไป** (สารบรรณ, บริหารงานทั่วไป, เลขานุการ ฯลฯ)
5. **งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ** (การประกันคุณภาพ, การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ)
6. **งานกีฬา** (กิจกรรมกีฬา, การขอใช้สถานกีฬา ฯลฯ)

การให้บริการ	ระดับความต้องการ/คาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ						ผลต่าง					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ																		
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.03	3.50	4.14	3.96	3.38	3.89	4.03	4.25	4.00	4.00	4.00	4.11	0	+0.75	-0.14	+0.04	+0.62	+0.22
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.94	3.50	4.07	3.92	3.46	3.79	4.03	4.17	3.98	4.00	4.00	4.05	+0.09	+0.67	-0.09	+0.08	+0.54	+0.26
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	3.81	3.58	4.07	3.96	3.38	3.89	4.03	4.25	4.00	4.00	4.00	4.11	+0.22	+0.67	-0.07	+0.04	+0.62	+0.22
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.74	3.42	3.95	4.08	3.85	3.89	4.03	4.25	3.95	4.04	4.08	4.11	+0.29	+0.83	0	-0.04	+0.23	+0.22
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	3.81	3.33	4.11	4.21	3.69	3.89	4.03	4.25	4.00	3.96	4.00	4.11	+0.22	+0.92	-0.11	-0.25	+0.31	+0.22
รวม	**3.86**	**3.47**	**4.07**	**4.03**	**3.55**	**3.87**	**4.03**	**4.23**	**3.99**	**4.00**	**4.02**	**4.09**	0.17	+0.76	-0.08	-0.03	+0.47	+0.22
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่																		
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.81	3.50	4.14	4.13	3.38	3.95	4.94	4.75	4.66	4.54	5.00	4.89	1.13	+1.25	+0.52	+0.41	+1.62	+0.94
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.71	3.50	4.20	4.13	3.69	4.21	4.94	4.75	4.70	4.54	4.92	4.95	1.23	+1.25	+0.50	+0.41	+1.23	+0.74
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.68	3.50	4.18	4.08	3.77	3.84	4.94	4.75	4.66	4.54	4.92	4.95	1.26	+1.25	+0.48	+0.46	+1.15	+1.11
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	3.81	3.50	4.07	4.04	3.69	4.05	4.94	4.67	4.64	4.54	4.92	4.89	1.13	+1.17	+0.57	+0.50	+1.23	+0.84
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	3.68	3.33	4.14	4.08	3.77	4.00	4.94	4.75	4.61	4.50	4.92	4.89	1.26	+1.42	+0.47	+0.42	+1.15	+0.89
รวม	**3.74**	**3.47**	**4.15**	**4.09**	**3.66**	**4.01**	**4.94**	**4.73**	**4.65**	**4.53**	**4.94**	**4.92**	1.20	+1.26	+0.50	+0.44	+1.28	+0.91
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก																		
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.81	3.58	4.11	3.96	3.62	4.00	4.94	4.67	4.64	4.46	4.92	4.89	1.13	+1.09	+0.53	+0.50	+1.30	+0.89
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	3.81	3.50	4.16	4.13	3.46	4.05	4.94	4.67	4.59	4.46	4.92	4.84	1.13	+1.17	+0.43	+0.33	+1.46	+0.79
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจนเหมาะสม	3.84	3.50	4.16	4.21	3.54	4.00	4.94	4.75	4.61	4.42	4.92	4.84	1.10	+1.25	+0.45	+0.21	+1.38	+0.84
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	3.52	3.33	4.16	4.00	3.38	4.00	4.94	4.75	4.66	4.50	4.92	4.89	1.42	+1.42	+0.50	+0.50	+1.54	+0.89
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	3.61	3.17	3.98	4.04	3.69	3.89	4.94	4.58	4.57	4.46	4.92	4.89	1.33	+1.41	+0.59	+0.42	+1.23	+1.00
รวม	**3.72**	**3.42**	**4.11**	**4.07**	**3.54**	**3.99**	**4.94**	**4.68**	**4.61**	**4.46**	**4.92**	**4.87**	1.22	+1.26	+0.50	+0.39	+1.38	+0.88

การให้บริการ	ระดับความต้องการ/คาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ						ผลต่าง					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4.คุณภาพการให้บริการ																		
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	3.65	3.17	3.77	3.75	3.62	3.74	4.97	4.58	4.61	4.54	4.92	4.84	+1.32	+1.41	+0.84	+0.79	+1.30	+1.10
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	3.74	3.17	3.93	3.71	3.54	3.84	4.97	4.67	4.66	4.50	4.92	4.84	+1.23	+1.50	+0.73	+0.79	+1.38	+1.00
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	3.74	3.17	3.84	4.00	3.62	3.84	4.97	4.67	4.68	4.50	4.92	4.89	+1.23	+1.50	+0.84	+0.50	+1.30	+1.05
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	3.58	3.17	3.95	3.75	3.85	3.74	4.94	4.67	4.68	4.50	4.92	4.84	+1.36	+1.50	+0.73	+0.75	+1.07	+1.10
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	3.52	3.17	3.82	3.79	3.85	3.79	4.97	4.58	4.59	4.50	4.92	4.84	+1.45	+1.41	+0.77	+0.71	+1.07	+1.05
รวม	**3.65**	**3.17**	**3.86**	**3.80**	**3.69**	**3.79**	**4.96**	**4.63**	**4.65**	**4.51**	**4.92**	**4.85**	+1.31	+1.46	+0.79	+0.71	+1.23	+1.06
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ																		
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	3.74	3.42	3.93	4.04	3.62	3.89	4.94	4.83	4.73	4.54	4.92	4.89	+1.20	+1.41	+0.80	+0.50	+1.30	+1.00
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	3.84	3.33	4.02	4.13	3.77	3.84	4.94	4.83	4.70	4.54	4.92	4.89	+1.10	+1.50	+0.68	+0.41	+1.15	+1.05
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	3.71	3.08	3.93	4.17	3.38	3.68	4.97	4.67	4.64	4.54	4.92	4.84	+1.26	+1.59	+0.71	+0.37	+1.54	+1.16
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	3.71	3.00	4.07	3.96	3.46	3.84	4.97	4.50	4.70	4.54	4.92	4.84	+1.26	+1.50	+0.63	+0.58	+1.46	+1.00
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	3.68	3.08	4.02	4.13	3.62	3.95	4.97	4.58	4.73	4.50	4.92	4.84	+1.29	+1.50	+0.71	+0.37	+1.30	+0.89
รวม	**3.74**	**3.18**	**4.00**	**4.08**	**3.57**	**3.84**	**4.95**	**4.68**	**4.70**	**4.53**	**4.92**	**4.86**	+1.21	+1.50	+0.70	+0.45	+1.35	+1.02
รวมทุกด้าน	**3.74**	**3.34**	**4.04**	**4.01**	**3.60**	**3.90**	**4.76**	**4.59**	**4.52**	**4.41**	**4.74**	**4.72**	+1.02	+1.25	+0.48	+0.40	+1.14	+0.82

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกตามประเภทงาน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

งานสวัสดิการนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสวัสดิการนักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +1.02 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +1.25 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกิจกรรมนักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.48 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แต่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่สามารถให้บริการสนองตอบความต้องการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ 4 ประเด็น ได้แก่

1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
2. การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน
3. ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม
4. ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line

งานบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไปในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.40 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แต่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่สามารถให้บริการสนองตอบความต้องการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ 2 ประเด็น ได้แก่

1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +1.14 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

งานกีฬา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกีฬาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.82 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 6 รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ผลต่าง
1.งานสวัสดิการนักศึกษา	3.74	4.76	+1.02
2.งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	3.34	4.59	+1.25
3.งานกิจกรรมนักศึกษา	4.04	4.52	+0.48
4.งานบริหารทั่วไป	4.01	4.41	+0.40
5.งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	3.60	4.74	+1.14
6.งานกีฬา	3.90	4.72	+0.82
รวม	**3.85**	**4.61**	**+0.71**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.75 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งทุกประเภทงานสามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ตารางที่ 7 รายงานผลการการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกการให้บริการรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ผลต่าง
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.89	4.04	+0.15
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	4.76	+0.83
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	4.73	+0.84
4.คุณภาพการให้บริการ	3.72	4.74	+1.02
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.83	4.77	+0.94
รวม	**3.85**	**4.61**	**+0.76**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการได้มากกว่า +0.75 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งการให้บริการรายด้านสามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2562 รอบที่ 1

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- อยากให้งานกิจกรรมนักศึกษาเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาลง Facebook page สำนักงานพัฒนานักศึกษา หรือช่องทางการสื่อสารอย่างชัดเจนและครบถ้วน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษาควรบริการด้วยความรักในงานบริการ
- เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนานักศึกษาเต็มใจให้บริการกับบุคคลที่มาติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอก หรือผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาว่าเรื่องของเขานั้นควรจะไปที่งานใด ก็อำนวยความสะดวกให้ได้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- การให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาดีอยู่แล้ว
- แบบสำรวจคำถามเยอะเกินไปเลยน่าเบื่อที่จะอ่าน
- งานสวัสดิการนักศึกษาขาดการประชาสัมพันธ์อย่างมาก เว็บไซต์ค่อนข้างเก่าไม่น่าสนใจและเข้าถึงยาก
- งานกิจกรรมนักศึกษาควรชี้แจงหรือแจ้งข่าวผ่านสื่อออนไลน์ที่หลากหลายเกี่ยวกับกิจกรรมหรือประกาศต่างๆ ให้มากกว่านี้
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม / ประกาศ ที่เน้นสื่อสังคมออนไลน์

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- ควรมีการคัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ ในการเข้าประชุมร่วมกับจังหวัด
- อยากให้ผู้บริหารจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- อยากให้ระบบ Reg มีการแจ้งเตือนเวลามีข่าวสารใหม่ๆเข้ามา เช่น เหลือเวลาอีกกี่วันจึงจะสามารถถอนรายวิชาได้ , อาจารย์อัพโหลดไฟล์สำหรับใช้เรียน,อาจารย์งดคลาส เป็นต้น

สรุปผลการการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1

การสำรวจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ/กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1 จำนวนทั้งสิ้น 286 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 มีสถานภาพเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด งานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

3. ผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความต้องการ/คาดหวังมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการได้มากกว่า +0.75 จาก

ที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งการให้บริการรายด้านสามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

6. ผู้รับบริการมีความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกตามประเภทงาน ซึ่งในภาพรวมทุกประเภทงานสามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง แต่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่สามารถให้บริการสนองตอบความต้องการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ **งานกิจกรรมนักศึกษา** 4 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 2) การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน 3) ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม 4) ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line และ**งานบริหารทั่วไป** 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ 2) ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line

7. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงานได้ดังนี้

1) งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76
2) งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74
3) งานกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72
4) งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59
5) งานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52
6) งานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

8. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกรายด้านได้ดังนี้

1) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77
2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76
3) คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73
5) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

การให้บริการจากผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1 ที่จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2562 รอบ 2

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
- ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ

การนำผลปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และผลการประเมินความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2561 มาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2561	การปรับปรุงและพัฒนา
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ • ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ • ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	• เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนานักศึกษาจะให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก • มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ • ควรดูแลปรับปรุงสนามหญ้าฟุตบอลอย่างสม่ำเสมอ • ควรมีงบประมาณในการปรับปรุงสนามกีฬา ให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพเพื่อนักกีฬาจะได้ใช้ฝึกซ้อมเข้าร่วมการแข่งขัน (สำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อม-รับผิดชอบงบประมาณ)	• เนื่องจากการซ่อมแซมสำนักงาน ดำเนินการสิ้นเสร็จและย้ายสำนักงานกลับสำนักงานอธิการบดีเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2561 ซึ่งได้จัดสำนักงานเป็นสัดส่วนตามหน่วยงานให้บริการ อาจไม่กว้างขวาง แต่ใช้พื้นที่ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งบางเวลามีผู้รับบริการจำนวนมาก จึงมีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อไม่เพียงพอ • งานกีฬา สำนักงานพัฒนานักศึกษา ร่วมกับสำนักงานบริหารกายภาพและสิ่งแวดล้อมดูแลสนามกีฬาอย่างสม่ำเสมอ
ด้านคุณภาพการให้บริการ • การประชาสัมพันธ์โครงการของงานกิจกรรมนักศึกษา เน้นช่องทาง Facebook ซึ่งไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง อยากให้ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง หรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย	• สำนักงานพัฒนานักศึกษา ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ อีเมล UBU group และหนังสือแจ้งเวียนถึงคณะกลุ่มเป้าหมาย นักศึกษาสามารถติดต่อสอบถามกับสำนักงานเลขานุการของคณะที่สังกัดได้โดยตรง

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2562 รอบ 2

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2562 รอบ 1	**แนวทางการปรับปรุงพัฒนา**
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ● การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน ● ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line ● ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ● อยากให้งานกิจกรรมนักศึกษาเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาลง Facebook page สำนักงานพัฒนานักศึกษา หรือช่องทางการสื่อสารอย่างชัดเจนและครบถ้วน	● พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วไม่ซับซ้อน อาจลดขั้นตอนหรือพัฒนางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของหน่วยงาน ● ให้งานกิจกรรมนักศึกษาส่งข้อมูลกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษามายังผู้ดูแล Facebook page สำนักงานพัฒนานักศึกษา หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ● ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ● เจ้าหน้าที่งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษาควรบริการด้วยความรักในงานบริการ	● พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ โดยเฉพาะจิตบริการ ● ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว
ด้านคุณภาพการให้บริการ ● แบบสำรวจคำถามเยอะเกินไปเลยน่าเบื่อที่จะอ่าน ● งานสวัสดิการนักศึกษาขาดการประชาสัมพันธ์อย่างมาก เว็บไซต์ค่อนข้างเก่าไม่น่าสนใจและเข้าถึงยาก ● งานกิจกรรมนักศึกษาควรชี้แจงหรือแจ้งข่าวผ่านสื่อออนไลน์ที่หลากหลายเกี่ยวกับกิจกรรมหรือประกาศต่างๆ ให้มากกว่านี้ ● เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม / ประกาศที่เน้นสื่อสังคมออนไลน์	● การตั้งคำถามเป็นไปตามหลักการทำแบบสำรวจซึ่งไม่เกิน 5 หน้าและการตอบไม่เกิน 10 นาทีเป็นสำคัญ เพื่อให้การสำรวจคลอบคลุมเนื้อหานำไปสู่การพัฒนาการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ● ควรมีการคัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ในการเข้าประชุมร่วมกับจังหวัด ● อยากให้ผู้บริหารจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษา	● จัดลำดับเจ้าหน้าที่ตามทักษะความสามารถ และภารกิจ เพื่อคัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมเข้าร่วมประชุม ● มีผังกระบวนงาน/ขั้นตอนงาน ให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาและปฏิบัติงานแทนกันได้

* นำเสนอที่ประชุมสำนักงานพัฒนานักศึกษา ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 24 เมษายน 2562 และกำหนดแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

นายทรงพล	อินทเศียร	รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา
นายครรคิด	เครือวัลย์	หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปุญชรัสมิ์	ธนภูมิศิริพงษ์	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ