รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา การประกันคุณภาพ สนามกีฬา และบริหารงานทั่วไป เป็นต้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนงานการให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 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 ____ 13

การนำผลปรับปรุงและพัฒนา ____ 17

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ____ 18

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2562

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา

ความหมาย :

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา การประกันคุณภาพ สนามกีฬา และบริหารงานทั่วไป เป็นต้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (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 – 30 กันยายน 2562

แหล่งข้อมูล : ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีหรือคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม : งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าเป้าหมายปี 2562 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ในการขอรับบริการโดยเฉลี่ย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อยที่สุด***
ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อย***
ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***ปานกลาง***
ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มาก***
ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มากที่สุด***

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ :

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ :

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
2. เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา> เมนูหลัก> การประเมินความพึงพอใจ> แบบประเมิน หรือ
3. แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจฯ
4. สแกน QR Code หรือ https://forms.gle/gse6vFfeDTpELh4t5

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษามีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดงความถี่และค่าร้อยละ

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

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

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 242)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	93	38.4
1.2 หญิง	149	61.6
รวม	**242**	**100.0**
2.สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	7	2.9
2.2 อาจารย์	9	3.7
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	79	32.6
2.4 นักศึกษา	147	60.7
รวม	**242**	**100.0**
3.สังกัด		
3.1 คณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า	215	88.8
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	27	11.2
รวม	**242**	**100.0**
4.การใช้บริการ		
4.1 เคยขอรับบริการ	242	100.0
4.2 ไม่เคยขอรับบริการ	-	-
รวม	**242**	**100.0**
5.ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา (เลือกที่ท่านใช้บริการมากที่สุด 1 ประเภทงาน)		
5.1 งานสวัสดิการนักศึกษา	100	41.3
5.2 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	25	10.3
5.3 งานกิจกรรมนักศึกษา	50	20.7
5.4 งานบริหารทั่วไป	26	10.7
5.5 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	25	10.3
5.6 งานกีฬา	16	6.6
รวม	**242**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 242)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6.ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา		
6.1 ขอรับบริการเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	78	32.2
6.2 ขอรับบริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน	96	39.7
6.3 ขอรับบริการเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน	9	3.7
6.4 ขอรับบริการเฉลี่ย มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	59	24.4
รวม	**242**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 อาจารย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด คือ งานสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 งานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 งานบริหารทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และงานกีฬา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ขอรับบริการเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ขอรับบริการเฉลี่ย มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และขอรับบริการเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความต้องการ/คาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อยที่สุด***
ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***น้อย***
ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***ปานกลาง***
ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มาก***
ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ***มากที่สุด***

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินตอนที่ 2

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ :

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	57	118	63	4	-	3.94	.749	ดี
	23.6	48.8	26.0	1.7	-			
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วน	52	132	46	1	11	3.88	.905	ดี
	21.5	54.5	19.0	0.4	4.5			
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้าบ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	52	128	49	12	1	3.90	.804	ดี
	21.5	52.9	20.2	5.0	0.4			
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	69	116	27	25	5	3.90	.995	ดี
	28.5	47.9	11.2	10.3	2.1			
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	73	110	49	4	6	3.99	.893	ดี
	30.2	45.5	20.2	1.7	2.5			
รวม						**3.92**	**.869**	**ดี**
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	74	126	35	2	5	4.08	.816	ดี
	30.6	52.1	14.5	0.8	2.1			
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	88	106	41	2	5	4.12	.861	ดี
	36.4	43.8	16.9	0.8	2.1			
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	72	127	26	6	11	4.00	.958	ดี
	29.8	52.5	10.7	2.5	4.5			
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	78	127	34	2	1	4.15	.715	ดี
	32.2	52.5	14.0	0.8	0.4			
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่ายตรงประเด็นตามที่ต้องการ	68	118	39	12	5	3.96	.910	ดี
	28.1	48.8	16.1	5.0	2.1			
รวม						**4.06**	**.852**	**ดี**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	51	132	50	4	5	3.91	.815	ดี
	21.1	54.5	20.7	1.7	2.1			
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	82	133	25	2	-	4.22	.655	ดี
	33.9	55.0	10.3	0.8	-			
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	69	122	49	1	1	4.06	.735	ดี
	28.5	50.4	20.2	0.4	0.4			
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	46	114	68	4	10	3.75	.923	ดี
	19.0	47.1	28.1	1.7	4.1			
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	49	135	53	4	1	3.94	.723	ดี
	20.2	55.8	21.9	1.7	0.4			
รวม						**3.98**	**.770**	**ดี**

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
4.คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	63	107	68	3	1	3.94	.792	ดี
	26.0	44.2	28.1	1.2	0.4			
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	52	144	35	3	8	3.95	.841	ดี
	21.5	59.5	14.5	1.2	3.3			
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	52	142	32	16	-	3.95	.782	ดี
	21.5	58.7	13.2	6.6	-			
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	64	115	48	15	-	3.94	.843	ดี
	26.4	47.5	19.8	6.2	-			
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	75	105	42	11	9	3.93	1.000	ดี
	31.0	43.4	17.4	4.5	3.7			
รวม						**3.94**	**.851**	**ดี**
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ								
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	58	131	46	7	-	3.99	.740	ดี
	24.0	54.1	19.0	2.9	-			
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	61	161	14	6	-	4.14	.624	ดี
	25.2	66.5	5.8	2.5	-			
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	52	152	34	4	-	4.04	.649	ดี
	21.5	62.8	14.0	1.7	-			
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	61	126	44	11	-	3.98	.786	ดี
	25.2	52.1	18.2	4.5	-			
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	73	137	29	3	-	4.16	.670	ดี
	30.2	56.6	12.0	1.2	-			
รวม						**4.06**	**.694**	**ดี**
รวมทุกด้าน						**3.99**	**.807**	**ดี**

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการ

เหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีนั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยพึงพอใจผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา 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	ระดับความพึงพอใจ					
	1	2	3	4	5	6
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	4.28	3.86	4.23	4.32	3.00
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	3.78	4.28	3.46	4.19	4.32	4.00
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	3.96	4.32	3.46	4.23	4.36	3.00
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.91	4.32	3.94	4.19	4.32	2.00
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	4.13	4.12	3.38	4.19	4.32	4.00
รวม	**3.93**	**4.26**	**3.62**	**4.21**	**4.33**	**3.20**
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.04	4.32	3.78	4.19	4.56	4.00
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.98	4.28	3.74	4.23	4.56	5.00
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.05	4.28	3.38	4.23	4.56	4.00
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.15	4.36	3.86	4.23	4.56	4.00
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	3.98	4.32	3.64	4.15	4.56	3.00
รวม	**4.04**	**4.31**	**3.68**	**4.21**	**4.56**	**4.00**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.77	4.32	3.80	4.08	4.04	4.00
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.26	4.60	4.08	4.23	4.08	4.00
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจนเหมาะสม	4.11	4.40	3.70	4.23	4.12	4.00
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	3.93	4.16	3.12	4.00	4.12	3.00
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	4.06	4.16	3.34	4.15	4.16	4.00
รวม	**4.03**	**4.33**	**3.61**	**4.14**	**4.10**	**3.80**
4.คุณภาพการให้บริการ						
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.11	3.96	3.50	4.19	4.48	3.00
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	3.95	4.24	3.38	4.23	4.44	4.00
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	3.97	4.32	3.36	4.19	4.40	4.00
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	3.89	4.28	3.56	4.15	4.32	4.00
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	3.90	4.12	3.22	4.15	4.40	5.00
รวม	**3.96**	**4.18**	**3.40**	**4.18**	**4.41**	**4.00**
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	3.99	4.24	3.90	3.62	3.68	5.00

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	1	2	3	4	5	6
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	4.20	4.48	3.84	4.23	4.20	4.00
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	4.11	4.32	3.74	4.00	4.16	4.00
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	4.16	4.36	3.52	4.19	4.20	3.00
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	4.28	4.36	3.74	4.23	4.32	4.00
รวม	**4.15**	**4.35**	**3.75**	**4.05**	**4.11**	**4.00**
รวมทุกด้าน	**4.02**	**4.29**	**3.61**	**4.16**	**4.30**	**3.80**
ความหมาย	**ดี**	**ดี**	**ดี**	**ดี**	**ดี**	**ดี**

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทงาน ได้ดังนี้

งานสวัสดิการนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยมีพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยมีความพึงพอใจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยพึงพอใจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

งานบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

งานกีฬา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีพึงพอใจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.งานสวัสดิการนักศึกษา	4.02	.770	ดี
2.งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	4.29	.726	ดี
3.งานกิจกรรมนักศึกษา	3.61	.944	ดี
4.งานบริหารทั่วไป	4.16	.637	ดี
5.งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	4.30	.518	ดี
6.งานกีฬา	3.80	.002	ดี
รวม	**3.99**	**.807**	**ดี**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์ดี โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 งานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 งานกีฬามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และงานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	.869	ดี
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	.852	ดี
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	.770	ดี
4.คุณภาพการให้บริการ	3.94	.851	ดี
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.06	.694	ดี
รวม	**3.99**	**.807**	**ดี**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกรายด้าน อยู่ในเกณฑ์ดี โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ระดับความคาดหวัง*	ระดับความพึงพอใจ	ผลต่าง
1.งานสวัสดิการนักศึกษา	3.74	4.02	+0.28
2.งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	3.34	4.29	+0.95
3.งานกิจกรรมนักศึกษา	4.04	3.61	-0.43
4.งานบริหารทั่วไป	4.01	4.16	+0.15
5.งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	3.60	4.30	+0.70
6.งานกีฬา	3.90	3.80	-0.10
รวม	**3.85**	**3.99**	**+0.14**

ที่มา: *รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.14 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งประเภทงานส่วยใหญ่สามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ยกเว้นงานกีฬาและงานกิจกรรมนักศึกษา

ตารางที่ 7 รายงานผลการการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกการให้บริการรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ผลต่าง
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.89	3.92	+0.03
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	4.06	+0.13
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	3.98	+0.09
4.คุณภาพการให้บริการ	3.72	3.94	+0.22
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	3.83	4.06	+0.23
รวม	**3.85**	**3.99**	**+0.14**

ที่มา: *รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการได้มากกว่า +0.14 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งการให้บริการรายด้านสามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2561 – 2562 จำแนกการให้บริการรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	2561	2562 (1)	2562
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.98	4.04	3.94
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	-	4.02	3.88
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	3.85	4.04	3.90
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.66	4.04	3.90
1.5 ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line	3.64	4.03	3.99
รวม	**3.78**	**4.04**	**3.92**
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.53	4.77	4.08
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.46	4.78	4.12
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.42	4.77	4.00
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	-	4.75	4.15
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	-	4.74	3.96
รวม	**3.47**	**4.76**	**4.06**
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.47	4.73	3.91
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	3.64	4.71	4.22
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	3.66	4.72	4.06
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	-	4.76	3.75
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	-	4.71	3.94
รวม	**3.59**	**4.73**	**3.98**
4.คุณภาพการให้บริการ			
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	3.57	4.73	3.94
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	3.59	4.75	3.95
4.3 มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	3.67	4.76	3.95
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	3.59	4.75	3.94
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	-	4.72	3.93
รวม	**3.61**	**4.74**	**3.94**
5.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	3.65	4.79	3.99
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี	3.78	4.78	4.14
5.3 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	3.80	4.75	4.04
5.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	3.81	4.76	3.98
5.5 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ	-	4.76	4.16
รวม	**3.76**	**4.77**	**4.06**
รวมทุกด้าน	**3.61**	**4.61**	**3.99**

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2562

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนานักศึกษาให้ความช่วยเหลือดีมาก แม้สิ่งที่ต้องการไม่ใช่งานในหน้าที่ตนเอง ก็ช่วยประสานงานให้จนสำเร็จ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรทำประตูทางเข้าใหม่ และควรมีที่นั่งพัก หรือที่นั่งเขียนเอกสารมากกว่านี้

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- อยากให้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษามากกว่านี้ (2)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- ไปถามเอกสารที่คณะ เจ้าหน้าที่บอกให้ไปอ่านเอง ไม่ใช่ไม่อ่าน แต่อ่านแล้วไม่เข้าใจเลยมาสอบถามครับ อยากให้ปรับปรุง
- อยากให้คณะมีช่องการการติดต่อสอบถาม ทักไปไม่เคยตอบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ/กระบวนงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดรับกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 จำนวนทั้งสิ้น 242 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 มีสถานภาพเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด คือ งานสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ E-mail Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีนั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยพึงพอใจผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

4.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทงาน ได้ดังนี้

งานสวัสดิการนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยมีพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยมีความพึงพอใจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยพึงพอใจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

งานบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

งานกีฬา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีพึงพอใจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงานได้ดังนี้

1) งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30
2) งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29
3) งานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16
4) งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
5) งานกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
6) งานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกรายด้านได้ดังนี้

1) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
4) คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94
5) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

7. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.14 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งประเภทงานส่วยใหญ่สามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง มีประเภทงานที่ไม่สามารถให้บริการสนองตอบความต้องการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ **งานกิจกรรมนักศึกษา** 3 ด้าน (7 ประเด็น) และ**งานกีฬา** 5 ด้าน (7 ประเด็น) ตามตารางที่ 3 และ 6

8. ค่าเฉลี่ยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2561 – 2562 ลดลง

การให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 2 ที่จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2563 รอบ 1

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ

การนำผลปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และผลการประเมินความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2562 รอบ 1 มาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2562 รอบ 1	**การปรับปรุงพัฒนา**
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

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2562 ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2563

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2562	**แนวทางการปรับปรุงพัฒนา**
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ● การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน ● ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ● ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	● พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วไม่ซับซ้อน อาจลดขั้นตอนหรือพัฒนางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของหน่วยงาน ● ให้บริการในเวลาราชการ กรณีนอกเวลาให้ประสานงานเบื้องต้นที่เพจสำนักงานพัฒนานักศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ● มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ ● ควรทำประตูทางเข้าใหม่ และควรมีที่นั่งพัก หรือที่นั่งเขียนเอกสารมากกว่านี้	● พิจารณาสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทการบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ ● ซ่อมแซมประตูเข้าออกตามสัญญาจ้างปรับปรุงอาคาร
ด้านคุณภาพการให้บริการ ● อยากให้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษามากกว่านี้	● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ

* นำเสนอที่ประชุมสำนักงานพัฒนานักศึกษา และกำหนดแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปุญชรัสมิ์ ธนภูมิศิริพงษ์ นักวิชาการศึกษาชำนาญการ