



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 (รอบ 2)



งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา ใช้เป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2563

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
รายละเอียดการสำรวจ	1
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	3
ผลการสำรวจ	4
สรุปผลการสำรวจ	14
การนำผลมาปรับปรุงและพัฒนา	18
แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	19
คณะผู้จัดทำ	20



**การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2563 (รอบ 2)**

รายละเอียดการสำรวจ

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563 (รอบ 2)

หลักการและเหตุผล :

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจสำนักงานพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา สนามกีฬา บริหารงานทั่วไป เป็นต้น

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน อาจารย์และบุคลากร และนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบหลัก : นางปัทมา มุขพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ : เมษายน – กันยายน 2563

แหล่งข้อมูล : ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีหรือคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม : งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าเป้าหมายปี 2563 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด การใช้บริการ ประเภทงานที่มารับบริการ ด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ที่มาขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำนวน 4 ด้าน 20 ข้อ 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**

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง:

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายความว่า	การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า	การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่า	การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุงด่วน

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ความผูกพันที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ :

- 1.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
- 2.เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา
- 3.สแกน QR Code หรือ <https://forms.gle/MTM8q4WtDzy7Hxqg6>



การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดง ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics 24 เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เป็นแบบระบุ ความไม่พึงพอใจแต่ละด้าน ใช้วิธีรวบรวมและสรุปข้อมูล

ตอนที่ 4 ความผูกพันที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธี วิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดง ความถี่และร้อยละ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
จำนวนแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 161 คน

- เคยขอรับบริการ 154 คน
- ไม่เคยรับบริการ 7 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 154)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	36	23.4
1.2 หญิง	118	76.6
รวม	154	100.0
2. สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	6	3.7
2.2 อาจารย์	8	5.2
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	39	25.3
2.4 นักศึกษา	101	65.6
2.4 อื่นๆ	-	-
รวม	154	100.0
3. สังกัด		
3.1 คณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า	104	67.7
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	41	26.6
3.3 หน่วยงานภายนอก	-	-
3.4 อื่น ๆ	9	5.8
รวม	154	100.0
4. ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา (เลือกที่ท่านใช้บริการมากที่สุด 1 ประเภทงาน)		
5.1 งานกิจกรรมนักศึกษา	54	35.1
5.2 งานสวัสดิการนักศึกษา	35	22.7
5.3 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	19	12.3
5.4 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	9	5.8
5.5 งานกีฬา	12	7.8

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 154)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.6 งานบริหารทั่วไป	25	16.2
รวม	154	100.0
5.ความถี่ที่มาขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา		
6.1 น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	65	42.2
6.2 1-2 ครั้ง/เดือน	49	31.8
6.3 3-4 ครั้ง/เดือน	15	9.7
6.4 มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	25	16.2
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คนคิดเป็นร้อยละ 76.6 และเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อาจารย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 104 คน คิดเป็น 67.7 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด คืองานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 งานสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 22.7 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 งานกีฬา จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 7.8 และงานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ขอรับบริการ1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และขอรับมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และขอรับบริการ 3.4 ครั้ง/เดือน จำนวน 15 คน คิดเป็น 9.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- ระดับ 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ น้อย
- ระดับ 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ระดับ 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ มาก
- ระดับ 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	การบริการดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	การบริการดี
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายความว่า	การบริการพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายความว่า	การบริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอนกระบวนการ เอกสาร แนะนำข้อมูล	66 (42.9)	58 (37.7)	28 (18.2)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.21	.808	ดีมาก
1.2 มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	67 (43.5)	63 (40.9)	20 (13.0)	3 (1.9)	1 (0.6)	4.25	.803	ดีมาก
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	71 (46.1)	54 (35.1)	26 (16.9)	2 (1.3)	1 (0.6)	4.25	.827	ดีมาก
1.4 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน	68 (44.2)	58 (37.7)	24 (15.6)	4 (2.6)	0 (0)	4.23	.807	ดีมาก
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามกำหนด	69 (44.8)	59 (38.3)	22 (14.3)	4 (2.6)	0 (0)	4.25	.797	ดีมาก
รวม						4.24	.733	ดีมาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	71 (46.1)	64 (41.6)	18 (11.7)	0 (0)	1 (0.6)	4.32	.731	ดีมาก
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	67 (43.5)	61 (39.6)	20 (13.0)	4 (2.6)	2 (1.3)	4.21	.863	ดีมาก
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	64 (41.6)	68 (44.2)	19 (12.3)	2 (1.3)	1 (0.6)	4.25	.770	ดีมาก
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	71 (46.1)	57 (37.0)	24 (15.6)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.27	.794	ดีมาก
2.5 สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยหรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน	72 (46.8)	59 (38.3)	22 (14.3)	0 (0)	1 (0.6)	4.31	.761	ดีมาก
รวม						4.27	.713	ดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปรี้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น	62 (40.3)	66 (42.9)	22 (14.3)	4 (2.6)	0 (0)	4.21	.781	ดีมาก
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	63 (40.9)	68 (44.2)	17 (14.9)	6 (3.9)	0 (0)	4.22	.794	ดีมาก
3.3 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	62 (40.3)	66 (42.9)	18 (11.7)	8 (5.2)	0 (0)	4.18	.836	ดี
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊คแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์	75 (48.7)	60 (39.0)	13 (8.4)	4 (2.6)	2 (1.3)	4.31	.836	ดีมาก
3.5 สถานที่ให้บริการ จุดบริการโดดเด่น สังกะตได้ง่าย	63 (40.9)	65 (42.2)	23 (14.9)	2 (1.3)	1 (0.6)	4.21	.792	ดีมาก
รวม						4.23	.736	ดีมาก
4. คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	57 (37.0)	67 (43.5)	24 (15.6)	5 (3.2)	0 (6)	4.13	.838	ดี
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	68 (44.2)	61 (39.6)	21 (13.6)	3 (1.9)	1 (0.6)	4.25	.811	ดีมาก
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	58 (37.7)	66 (42.9)	21 (13.6)	8 (5.2)	1 (0.6)	4.12	.878	ดี
4.4 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	66 (44.9)	59 (38.3)	23 (14.9)	5 (3.2)	1 (0.6)	4.19	.856	ดี
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	60 (39.0)	70 (45.5)	21 (13.6)	2 (1.3)	1 (0.6)	4.21	.773	ดีมาก
รวม						4.18	.772	มาก
รวมทุกด้าน						4.23	.700	ดีมาก

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และสามารถชี้แจง

ตอบข้อสงสัยหรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊คแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ สามารถสรุปค่าเฉลี่ย เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยพึงพอใจหน่วยงานที่มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีการให้บริการเป็นไปตามกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ เอกสาร แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยหรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊คแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ มีสถานที่ให้บริการ จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยพึงพอใจหน่วยงานให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัยเป็นแนวทางที่ปฏิบัติงาน ได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงานที่มารับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

1. งานกิจกรรมนักศึกษา (องค์การนักศึกษา, กิจกรรมด้านต่างๆ ทะเบียนกิจกรรม, วิเคราะห์โครงการ, ประเมินโครงการ ฯลฯ)

2. งานสวัสดิการนักศึกษา (ทุนการศึกษา,กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา,แนะแนวและจัดหางาน,นักศึกษาพิการ,ทำงานระหว่างเรียน,บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต ฯลฯ)
3. งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา(วินัยนักศึกษา,วิชาทหาร,เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุ,หอพักสีขาว,บ้านเลขที่ 85,กู้ชีพ ฯลฯ)
4. งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ (การประกันคุณภาพ,การประชาสัมพันธ์,เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา,Facebook Fanpage สำนักงานพัฒนานักศึกษา,คุณภาพองค์กร ฯลฯ)
5. งานกีฬา (สนามกีฬา,การขอใช้สถานกีฬา,อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ)
6. งานบริหารทั่วไป (แผนและงบประมาณ,การเงินและพัสดุ,บริหารทั่วไป ฯลฯ)

การให้บริการ	หน่วยงานย่อย/ระดับความพึงพอใจ					
	กิจกรรมฯ	สวัสดิการฯ	วินัยฯ	ประกันฯ	กีฬา	บริหารฯ
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ เอกสาร แนะนำข้อมูล	4.15	4.37	4.05	3.78	3.83	4.60
1.2 มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	4.19	4.31	4.16	3.89	3.83	4.68
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.28	4.20	4.05	4.22	3.92	4.56
1.4 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน	4.15	4.40	4.21	3.89	3.92	4.48
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามกำหนด	4.19	4.31	4.26	3.56	4.08	4.64
รวม	4.19	4.32	4.15	3.87	3.92	4.59
2.ด้านกรให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.28	4.37	4.37	4.00	4.17	4.52
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.11	4.31	3.95	3.89	4.25	4.60
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.11	4.37	4.16	3.89	4.25	4.56
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.20	4.34	4.26	4.00	4.17	4.48
2.5 สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างชัดเจน	4.24	4.37	4.32	3.89	4.25	4.52
รวม	4.19	4.35	4.21	3.93	4.22	4.54
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น	4.20	4.23	4.16	3.67	3.83	4.60
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.22	4.26	4.16	3.78	3.83	4.56
3.3 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.17	4.23	4.05	3.56	3.83	4.64
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟส บุคแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์	4.24	4.43	4.26	3.78	3.92	4.72
3.5 สถานที่ให้บริการ จุดบริการโดดเด่น สังกะตได้ง่าย	4.13	4.31	4.42	3.56	3.83	4.52

การให้บริการ	หน่วยงานย่อย/ระดับความพึงพอใจ					
	กิจกรรมฯ	สวัสดิการฯ	วินัยฯ	ประกันฯ	กีฬา	บริหารฯ
รวม	4.19	4.29	4.21	3.67	3.85	4.61
4. คุณภาพการให้บริการ						
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.09	4.23	4.05	3.89	3.67	4.44
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.26	4.26	4.26	4.00	3.75	4.52
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	4.07	4.17	3.89	3.78	3.75	4.60
4.4 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.09	4.26	4.26	3.89	3.75	4.60
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	4.11	4.29	4.32	3.89	3.67	4.60
รวม	4.13	4.24	4.16	3.89	3.72	4.55
รวมทุกด้าน	4.17	4.30	4.18	3.84	3.93	4.57
ความหมาย	ดี	ดีมาก	ดี	ดี	ดี	ดีมาก

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกประเภทงาน ได้ดังนี้

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

งานสวัสดิการนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

งานกีฬา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

งานบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. งานกิจกรรมนักศึกษา	4.17	.715	ดี
2. งานสวัสดิการนักศึกษา	4.30	.594	ดีมาก
3. งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	4.18	.805	ดี
4. ประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	3.84	.617	ดี
5. งานกีฬา	3.93	.820	ดี
6. งานบริหารทั่วไป	4.57	.579	ดีมาก
รวม	4.12	.360	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงานอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 งานกิจกรรมนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 งานกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และงานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	.733	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.27	.713	ดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	.736	ดีมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	.772	ดี
รวม	4.23	.700	ดีมาก

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกรายด้าน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ความรวดเร็วของการดำเนินการ
- การดำเนินการบางที่ไม่ต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการทำโครงการค่อนข้างยุ่งยากมากขึ้น
- อยากให้มีการจัดหาทุนให้มากกว่านี้
- ไม่เคยใช้บริการ แต่เคยเป็นที่ปรึกษาชมรม ควรให้ระบุเคยบริการก่อนการกรอกแบบประเมินไม่ใช่ให้กรอกแบบประเมินโดยที่ไม่เคยใช้บริการ
- การติดต่อสื่อสาร ไม่เข้าใจ
- บางส่วนล่าช้า
- ซ้ำมาก ยุ่งยากด้วย

3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บางที่เจ้าหน้าที่ดูไม่ค่อยเป็นมิตรนะคะ
- หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม
- การตอบข้อมูล
- ในการนำเสนอของงบประมาณโครงการ ควรจะเฉลี่ยให้ทุกชมรมได้งบแล้วทำกิจกรรม มหาวิทยาลัยจะได้ขับเคลื่อนกิจกรรมจากทุกชมรมได้ ไม่ใช่ได้งบแค่บางชมรม แล้วปิดตกชมรมอื่น แล้วชมรมที่โดนปิดตกจะเองบจากไหนมาทำกิจกรรมถ้าไม่ดิ้นรนออกมารับบริจาคหรือหาเอง

3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มีพื้นที่ให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมเพียงพอ ตึกกิจกรรมก็ทรุดโทรม บางชมรมก็ไม่มีห้อง
- ปรับปรุง ซ่อมแซมอุปกรณ์ในห้องน้ำที่สนามกีฬา
- ควรมีตู้หยอดน้ำดื่ม เช่น น้ำหวาน เครื่องดื่มเกลือแร่ อื่นๆ

3.4 ท่านไม่พอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

- ควรให้ความสำคัญกับทุกชมรม ไม่ใช่จะให้ความสำคัญแค่ตอนจะเอาผลงาน

ตอนที่ 4 รายงานผลด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ทัศนคติด้านความผูกพันที่มีต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
4.1 ยินดี	149	96.8
4.2 ไม่ยินดี	5	3.2
รวม	154	100.0

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของสำนักงานพัฒนานักศึกษา และการให้บริการ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และไม่ยินดีที่จะประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563(รอบ2)

- ส่งข่าวสารทางอีเมล
- ขอสถานที่ออกกำลังกายเพิ่มครับ
- อยากให้สร้างอาคารกีฬาเพิ่มเพื่อรองรับกีฬาที่ต้องเล่นในร่ม
- อยากให้มีทุนการศึกษาที่เพียงพอแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ตามที่จำนวนนักศึกษาขอ เพราะบางคนก็ขาดแคลนทุนทรัพย์จริงๆแต่ไม่ได้ทุน
- อยากให้ทุนมีเพียงพอต่อนักศึกษาที่ขอทุนทุกคนเพราะเป็นความจริงจริงๆของนักศึกษาบางคนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- ตามที่แจ้งไว้เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ – กระบวนการประเมินผลลำดับการประเมิน
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้ และเร็วกว่าเดิม
- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงเส้นทางการสัญจร ป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน และหากมีนศ.เข้าไปสอบถามเรื่องต่างๆเกี่ยวกับงานควรมีการพุดจาที่สุภาพไม่บั่นทอนด้านต่างๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- ระบบ reg ขอให้มีการรวดเร็วด้วยครับ และ การประชาสัมพันธ์ด้วย การจัดตารางสอบที่ชนกันและสอบหลายวิชาในวันเดียว

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ/กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจ ในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 4 ทศนคติด้านความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 161 คน เคยขอรับบริการ จำนวน 154 คน ไม่เคยขอรับบริการ 5 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา 101 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ประเภทงานที่มารับบริการมากที่สุดคืองานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ความถี่ในการขอรับบริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานในภาพรวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ สามารถสรุปค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีมีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีการให้บริการเป็นไปตามกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ เอกสาร แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ทำให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยหรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่นคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ มีสถานที่ให้บริการ จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยพึงพอใจหน่วยงานให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัยเป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทงาน ได้ดังนี้

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

งานสวัสดิการนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

งานกีฬา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

งานบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงานได้ดังนี้

- 1) งานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57
- 2) งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30
- 3) งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18
- 4) งานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
- 5) งานกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
- 6) ประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้านได้ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23
- 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 4.24

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

การให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบ 2 ที่จะนำมาปรับปรุง ปีงบประมาณ 2564

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13
- มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ

การนำผลจากปีงบประมาณ 2563 รอบ 1 ปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และผลการประเมินความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 อันดับ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบ 1 มาปรับปรุงพัฒนา

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2563 (รอบ 1)	การปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการล่าช้า ● ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ● ควรให้บริการนอกเวลาราชการด้วย ● ไม่มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/เอกสาร แผ่นพับ แนะนำ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานพัฒนานักศึกษา มีบริการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนซับซ้อนและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ● มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ดูแลเอาใจใส่ ไม่เต็มใจให้บริการ ● ไม่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ● ให้บริการด้วยคำพูดไม่สุภาพ ไม่เป็นมิตร 	<ul style="list-style-type: none"> ● พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ ● ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก <ul style="list-style-type: none"> ● ที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อไม่เพียงพอและร้อน ● มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ ● ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่ไม่เอื้อประโยชน์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มเก้าอี้สำหรับการให้บริการที่เพียงพอ ● จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา
ด้านคุณภาพการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ● มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ● มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ ● ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ● มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา http://www.voc.ubu.ac.th/ ● พิจารณาการให้บริการที่สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด รวมถึงเป็น

<p>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2563 (รอบ 1)</p>	<p>การปรับปรุงพัฒนา</p>
	<p>ประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการและรับบริการ สูงสุด</p>

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563 (2) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2564

<p>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2563 (รอบ 1)</p>	<p>แนวทางการปรับปรุงพัฒนา</p>
<p>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้ และเร็วกว่าเดิม ● กระบวนการประเมินผลลำดับการประเมิน (ควรให้ระบุเคยบริการก่อนการกรอกแบบประเมินไม่ใช่ให้กรอกแบบประเมินโดยที่ไม่เคยใช้บริการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ● พิจารณาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับให้มากที่สุด ● ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
<p>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ไม่เป็นมิตร ● การพูดจาไม่สุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ● พัฒนาบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
<p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการให้เพียงพอ
<p>ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ● มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีคู่มือ/หลักเกณฑ์ เป็นแนวทางที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง ● สำนักงานมีช่องทางสำหรับรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ http://www.voc.ubu.ac.th/



คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

นางสาวจรรยาพร แสนทวีสุข

นายครรชิต เครือวัลย์

นางธัญญพัทธ์ ในเกษตรธนพัฒน์

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หัวหน้างานบริหารทั่วไป

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปัทมา มุขพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ปฏิบัติงาน