

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564



งานศิษย์เก่าสัมพันธ์
สำนักงานพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา ทะเบียนกิจกรรมทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา วินัยนักศึกษา แนวแนะและจัดหางานทำงานระหว่างเรียน ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ ศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ สโมสรกีฬา การบริหารงานทั่วไป หอพักสีขาว เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุนักศึกษา เป็นต้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการงาน การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2564

สารบัญ

ความเป็นมา	2
ความหมาย	2
วัตถุประสงค์	2
กลุ่มเป้าหมาย	2
ผู้รับผิดชอบหลัก	2
ระยะเวลาดำเนินการ	2
แหล่งข้อมูล	2
หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม	2
ค่าเป้าหมาย	2
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	3
ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ	3
การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	4
ผลการสำรวจ	5
สรุปผลการสำรวจ	15
การนำผลปรับปรุงและพัฒนา	18
แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	19

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564
(รอบที่ 2 : 1 เมษายน – 14 กันยายน 2564)



รายละเอียดการสำรวจ

หลักการและเหตุผล

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนา นักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา ทะเบียนกิจกรรมทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สวัสดิภาพ นักศึกษา วินัยนักศึกษา แนวแนะและจัดหางาน ทำานระหว่างเรียน ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ ศิษย์เก่า สัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ สนามกีฬา การบริหารงานทั่วไป หอพักสีขาว เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา เป็นต้น

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำ การสำรวจความ พึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้อง กับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

ผู้รับผิดชอบหลัก นางปัญชีร์ สมิ ธนภูมิศิริพงษ์

ระยะเวลาดำเนินการ 1 เมษายน – 14 กันยายน 2564

แหล่งข้อมูล ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า หน่วยงานภายนอก

หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ค่าเป้าหมายปี 2564 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด และงานที่เคยมาใช้บริการ

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

และหากผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยรับบริการ จึงไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ ผู้ตอบเลือก “ไม่เคยบริการส่วนนี้” ได้ โดยจะไม่นำมารวมค่าคะแนนเฉลี่ย

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

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

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ :

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
2. เว็บไซต์สำนักงานพัฒนานักศึกษา > Footer Menu> ข้อมูลทั่วไป>การประเมินความพึงพอใจ หรือ <http://www.ubu.ac.th/web/student/content/การประเมินความพึงพอใจ/>
3. สแกน QR Code หรือ <https://forms.gle/RwkQQx98DRY7mLnJ6>



การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดง ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics 24 และ Microsoft Excel 2016 เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)



ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 626 คน

- เคยขอรับบริการ 503 คน
- ไม่เคยขอรับบริการ 123 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=503)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	192	38.2
1.2 หญิง	311	61.8
รวม	503	100.0
2.สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	0.2
2.2 อาจารย์	1	0.2
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	26	5.2
2.4 นักศึกษา	258	51.3
2.5 ศิษย์เก่า ม.อุบลฯ	214	42.5
2.6 บุคคลทั่วไป	3	0.6
รวม	503	100.0
3.สังกัด		
3.1 คณะเกษตรศาสตร์	29	5.8
3.2 คณะวิทยาศาสตร์	52	10.3
3.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์	55	10.9
3.4 คณะศิลปศาสตร์	57	11.3
3.5 คณะเภสัชศาสตร์	19	3.8
3.6 คณะบริหารศาสตร์	57	11.3
3.7 คณะพยาบาลศาสตร์	35	7.0
3.8 วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	35	7.0
3.9 คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	15	3.0
3.10 คณะนิติศาสตร์	41	8.2
3.11 คณะรัฐศาสตร์	41	8.2
3.12 สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1	0.2
3.13 สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	-	-
3.14 สำนักวิทยบริการ	-	-
3.15 สำนักงานอธิการบดี	22	4.4
3.16 หน่วยงานภายนอก	29	5.8
3.17 อื่นๆ	15	3.0
รวม	503	100.0
4.งานที่เคยมารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 งาน)		
4.1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	143	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=503)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.2 ทุนการศึกษา	72	
4.3 โครงการกิจกรรมด้านต่าง	53	
4.4 ทะเบียนกิจกรรม	89	
4.5 แผนแนะและจัดหางาน ,ทำงานระหว่างเรียน	31	
4.6 บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต	7	
4.7 เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุนักศึกษา	14	
4.8 นักศึกษาวิชาทหาร	16	
4.9 วินัยนักศึกษา	15	
4.10 ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ	11	
4.11 สนามกีฬา,การขอใช้สถานกีฬา,บริการอุปกรณ์กีฬา	51	
4.12 ผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	15	
4.13 หอพักสีขาว	4	
4.14 สวัสดิภาพนักศึกษา	8	
4.15 ด้านศิษย์เก่า	222	
4.16 การประชาสัมพันธ์	99	
4.17 งานบริหารทั่วไป	74	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ ศิษย์เก่า ม.อุบลฯ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 บุคคลทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 1 คน อาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 สังกัดคณะศิลปศาสตร์และบริหารศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประเภทงานที่เคยมารับบริการมากที่สุด คือ ด้านศิษย์เก่า จำนวน 222 คน รองลงมา คือ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 143 คน และการประชาสัมพันธ์ (เพจเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ไลน์) จำนวน 99 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ 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**

และหากผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยรับบริการ เลือก “ไม่เคยรับบริการส่วนนี้” ได้ โดยจะไม่นำมารวมค่าคะแนนเฉลี่ย

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 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ ส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ หมาย
	5	4	3	2	1				
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สื่อหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ	359	124	11	6	-	3	4.67	.682	ดีมาก
	71.4	24.7	2.2	1.2	-	0.6			
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อ เข้าร่วมกิจกรรม,การให้คำปรึกษา	319	148	20	8	4	4	4.54	.825	ดีมาก
	63.4	29.4	4.0	1.6	0.8	0.8			
1.3 มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	321	124	37	12	6	3	4.48	.896	ดีมาก
	63.8	24.7	7.4	2.4	1.2	0.6			
1.4 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน	343	130	21	3	2	4	4.62	.755	ดีมาก
	68.2	25.8	4.2	0.6	0.4	0.8			
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา กำหนด	353	113	21	7	6	3	4.60	.822	ดีมาก
	70.2	22.5	4.2	1.4	1.2	0.6			
รวม							4.58	.796	ดีมาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ	384	89	20	4	3	3	4.69	.736	ดีมาก
	76.3	17.7	4.0	0.8	0.6	0.6			
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	350	98	31	12	7	5	4.55	.940	ดีมาก
	69.6	19.5	6.2	2.4	1.4	1.0			
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	363	98	25	8	4	5	4.62	.857	ดีมาก
	72.2	19.5	5.0	1.6	0.8	1.0			
2.4 มีหน้าตាយิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ	364	89	29	7	5	9	4.62	.963	ดีมาก
	72.4	17.7	5.8	1.4	1.0	1.8			
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	365	94	22	8	5	9	4.63	.954	ดีมาก
	72.6	18.7	4.4	1.6	1.0	1.8			
รวม							4.62	.890	ดีมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น	341	100	27	9	3	23	4.60	1.200	ดีมาก
	67.8	19.9	5.4	1.8	0.6	4.6			
	351	119	19	3	2	9	4.65	.874	ดีมาก

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ ส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ หมาย
	5	4	3	2	1				
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	69.8	23.7	3.8	0.6	0.4	1.8			
3.3 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่มรายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ	342	116	25	3	4	13	4.61	1.000	ดีมาก
	68.0	23.1	5.0	0.6	0.8	2.6			
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail	379	97	19	4	2	2	4.69	.687	ดีมาก
	75.3	19.3	3.8	0.8	0.4	0.4			
3.5 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย	357	101	23	5	3	14	4.64	1.015	ดีมาก
	71.0	20.1	4.6	1.0	0.6	2.8			
รวม							4.64	.955	ดีมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	362	97	25	6	3	10	4.64	.943	ดีมาก
	72.0	19.3	5.0	1.2	0.6	2.0			
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้	361	103	24	6	7	2	4.61	.811	ดีมาก
	71.8	20.5	4.8	1.2	1.4	0.4			
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี, Facebook Fan page	353	105	22	6	8	9	4.60	.980	ดีมาก
	70.2	20.9	4.4	1.2	1.6	1.8			
4.4 ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	353	104	20	15	7	4	4.57	.914	ดีมาก
	70.2	20.7	4.0	3.0	1.4	0.8			
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	302	105	25	11	8	52	4.51	1.059	ดีมาก
	60.0	20.9	5.0	2.2	1.6	10.3			
รวม							4.58	.941	ดีมาก
รวมทุกด้าน							4.61	.896	ดีมาก

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
นักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ โดย
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์
website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สือหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม
ด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีประกาศ แจ้งขั้นตอน
กระบวนการ สือหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน
การทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 มีขั้นตอน

การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรม, การให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีหน้าตายิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ 4.57 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จัณกรรายด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	.796	ดีมาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	.890	ดีมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.955	ดีมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.58	.941	ดีมาก
รวม	4.61	.896	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จัณกรรายด้าน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของนักศึกษาและศิษย์เก่า ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	นักศึกษา	ศิษย์เก่า
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สื่อหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ	4.51	4.87
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรม,การให้คำปรึกษา	4.35	4.77
1.3 มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	4.21	4.81
1.4 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน	4.43	4.87
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลากำหนด	4.39	4.89
รวม	4.38	4.84
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ	4.53	4.94
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.28	4.90
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.42	4.91
2.4 มีหน้าตายิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ	4.38	4.93
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.43	4.91
รวม	4.41	4.92
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น	4.35	4.91
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.45	4.89
3.3 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ	4.38	4.91
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail	4.51	4.93
3.5 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย	4.44	4.93
รวม	4.43	4.91
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ		
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.41	4.94
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.38	4.91
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page	4.32	4.94
4.4 ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.30	4.91
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	4.29	4.89
รวม	4.34	4.92
รวมทุกด้าน	4.39	4.90

ตารางที่ 5 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนา
นักศึกษา ปีงบประมาณ 2564

การให้บริการ	ผลประเมิน รอบที่ 1	ผลประเมิน รอบที่ 2	เฉลี่ยรวม
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ เอกสาร แนะนำข้อมูล	4.63	4.67	4.65
1.2 มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	4.53	4.48	4.50
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.54	4.54	4.54
1.4 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน	4.56	4.62	4.59
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามกำหนด	4.57	4.60	4.58
รวม	4.56	4.58	4.57
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.59	4.69	4.64
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.55	4.55	4.55
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.64	4.62	4.63
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.65	4.63	4.64
2.5 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.50	4.62	4.56
รวม	4.58	4.62	4.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น	4.56	4.60	4.58
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.63	4.65	4.64
3.3 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.60	4.61	4.60
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์	4.66	4.69	4.67
3.5 สถานที่ให้บริการ จุดบริการโดดเด่น สะดวกได้ง่าย	4.58	4.64	4.61
รวม	4.60	4.64	4.62
4. คุณภาพการให้บริการ			
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.57	4.64	4.60
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.71	4.61	4.66
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอเรียนต่อการให้บริการ	4.63	4.60	4.61
4.4 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	4.62	4.57	4.59
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	4.57	4.51	4.54
รวม	4.62	4.58	4.60
รวมทุกด้าน	4.59	4.61	4.60

ตารางที่ 6 รายงานผลการประเมินรอบที่ 1/2564 และ 2/2564 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

การให้บริการรายด้าน	รอบที่ 1	รอบที่ 2	เฉลี่ยรวม
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	4.58	4.57
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.58	4.62	4.60
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	4.64	4.62
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	4.58	4.60
รวม	4.59	4.61	4.60

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของนักศึกษาและศิษย์เก่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศที่มีประโยชน์

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	นักศึกษา	ศิษย์เก่า
1. มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สือหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ	4.51	4.87
2. มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	4.77
3. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน	4.43	4.87
4. มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.45	4.89
5. มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail	4.51	4.93
6. มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.41	4.94
7. ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.30	4.91
รวม	4.42	4.88

ความคิดเห็น /ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2564

- ควรมีแอดมิน กยศ.คอยตอบ message ที่นักศึกษาสอบถามไปทางเพจให้เร็วที่สุด บางทีก็อ่านไม่ตอบข้ามวันข้ามคืนตอบบ้าง ซึ่งล่าช้าต่อความต้องการของนักศึกษา
- สำนักงานพัฒนาศึกษา ควรปฏิบัติต่อนักศึกษาและไม่ว่าจะเป็นสภานักศึกษา สโมสรนักศึกษา และชมรม ควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมโดยเฉพาะชมรม
- สำนักงานพัฒนานักศึกษา ควรรับฟังปัญหาของนักศึกษา และรับเรื่องพิจารณา การเสนอของนักศึกษาไปพิจารณาและชี้แจงต่อนักศึกษา อย่างเป็นรูปธรรมและลายลักษณ์อักษร ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย
- งานทุนดูแลดีมากครับ
- พี่ๆงานก็น่ารักมากเลยค่า
- อยากให้การสอบถามทางสื่อออนไลน์ให้ข้อมูลมากกว่านี้ใส่ใจนักศึกษาเพราะช่วงนี้ยากต่อการออกไปข้างนอก จึงไม่สามารถไปสอบถามโดยตรงได้ แอดมินเพจกยศ.ช่วยตอบแชททางเพจอะไรก็แล้วแต่ของมอ หน่อยค่ะ บางทีก็ตอบข้ามมาบางทีก็ไม่ตอบเลย ถามอะไรไปก็ตอบนิดเดียวไม่ให้ข้อมูลหรือขอแนะนำเพิ่มเติมเท่าที่ควร ขอบคุณค่ะ
- บางเรื่องให้บริการช้า อย่างหน่วยกิจกรรมกว่าจะลงให้ บางอย่างต้องให้ตามเอง ทั้งที่คุณเป็นคนขอความร่วมมือ น่าจะมีความรับผิดชอบมากกว่านี้ และควรจะมีความเป็นมืออาชีพมากกว่านี้

- มีความล่าช้าในการทำงานหลายๆ ที่สุด เช่น กยศ. ทุน เอกสารที่ต้องส่งทางมหาลัย ต้องการเร็วเสมอ แต่ดำเนินเรื่องช้ามาก โดยเฉพาะเรื่องเงิน ไม่รู้ทำไม
- ด้านการออกแบบแบบสอบถาม มีข้อดีที่สามารถระบุด้านที่ไม่เคยรับบริการ/ แต่สเกลความพึงพอใจโหดไปหน่อย มีน้อยหรือมาก ไม่มีปานกลาง
- บางครั้งมีคนติดต่อไปเยอะทำให้ติดต่อไม่ได้เลยควรปรับปรุงในส่วนนี้
- ขอให้ เริ่มอธิบายขั้นตอนการกู้ยืม กยศ แบบเฉพาะเจาะจงตั้งแต่เริ่มแรกของการกู้ในระดับ ป.ตรี (ทั้งผู้ที่เคยกู้มาก่อนหรือผู้ที่ไม่เคยกู้มาก่อน)(ทุกวันนี้ นศ ปี1 สับสนมาก โปสตันไปวนมา สลับกับของรุ่นพี่จากใจเด็กปี1)
- การจัดสรรทุนการศึกษาหรือส่วนลดค่าเทอมควรเร่งรัดให้รวดเร็วทันต่อการใช้จ่ายในสถานการณ์วิกฤติเช่นนี้
- อยากให้ตอบคำถามผ่านแชทเพจบ้าง
- การจัดการเอกสารล่าช้า
- มีเจ้าหน้าที่บางคนที่คุณเหมือนจะยังไม่ค่อยเต็มใจให้บริการและสอบถามข้อมูล
- เปลี่ยนรองอธิการบดี ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ เป็นท่านอื่นที่มีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจนักศึกษามากกว่านี้ครับ
- เปลี่ยนรองฝ่ายพัฒนานักศึกษา ที่มีศักยภาพในการบริการและเข้าใจในการพัฒนานักศึกษา เพื่อการบริการงานที่ดีขึ้นและเข้าใจถึงนักศึกษาขึ้น ไม่ตีกรอบ ความคิดแค่งๆเดียว
- อยากให้กระบวนการการทำงานรวดเร็วมากขึ้น
- ในด้านการพัฒนานักศึกษาควรได้เปลี่ยนรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาใหม่เพราะเนื่องจากการทำงานที่ไม่ตรงตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร มีการใช้ความคิดของตนเองเป็นหลัก ไม่สนใจความคิดของนักศึกษาในการทำงานหรือในการบริหารของนักศึกษาที่ร่วมพิจารณา
- ตอบแชทนักศึกษาที่ทักไปสอบถามข้อมูลช้ามาก อยากให้ตอบเร็วกว่านี้หน่อย
- อยากให้สระว่ายน้ำของมหาวิทยาลัยปรับปรุงกระเบื้องและระบบน้ำเข้าสระ
- อยากให้สนับสนุนกีฬาของนักศึกษามากกว่านี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- การคืนค่าเทอมช้าเกินไปหรือเปล่าคะ เกือบ 2 เดือนแล้วยังไม่ได้เลยทั้งที่ทำถูกต้องทุกอย่าง
- ขออนุญาตประเมินแม่บ้านวันอาทิตย์ที่ 29 สิงหาคม 2564 เวลา 12.30 น. แม่บ้านผู้หญิง 2 ท่านที่ล้างทำความสะอาดห้องน้ำนั้นคะ พุดไม่ไฟเพราะเลยเดินไปกำลังจะเข้าห้องน้ำเราก็มองเห็นว่ากำลังล้างห้องน้ำฝั่งชายเลยกำลังจะเดินเข้าไปคิดว่าฝั่งหญิงคงน่าจะล้างเสร็จแล้ว แม่บ้านก็ตะโกนมาประมาณว่าตำหนิห้องน้ำยังไม่แห้ง(พุดเสียงแข็ง) เลยสอบถามว่ามีห้องน้ำที่ไหนสามารถเข้าได้มั้ยคะ ได้คำตอบว่าไม่มี รับรู้ได้ถึงการพุดที่ไม่สุภาพเสียงแข็ง อยากให้ปรับปรุงการให้บริการในส่วนนี้ด้วยคะ ถ้าเป็นท่านอาจารย์หรือบุคคลภายนอกจากคณะอื่นๆมารับบริการจะดูไม่ดี ขอขอบคุณที่ให้โอกาสแสดงความคิดเห็นคะ
- ไม่รู้ว่าฝ่ายไหนรับผิดชอบนะครับ เรื่องการขอย้ายหน่วยกิต ติดต่องงไปแล้ว ยังไม่ดำเนินการ ไม่ติดต่อกลับทางเฟสบุ๊ค งานทะเบียนนักศึกษา จะได้ว่าย้ายได้ไหม หากไม่ได้ควรติดต่องงกลับให้เร็วที่สุดนะครับ จะได้วางแผน สรุปรือย้ายหน่วยกิตได้หรือไหม กรณีลงเงินแล้วเรียนเสร็จแล้ว จะย้ายมาเสร็จ

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ/กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 626 คน เคยขอรับบริการ 503 คน และไม่เคยขอรับบริการ 123 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ศิษย์เก่า ม.อุบลฯ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 สังกัด คณะศิลปศาสตร์และบริหารศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประเภทงานที่เคยมาใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านศิษย์เก่า จำนวน 222 คน และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 143 คน

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สืบหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สืบหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรม, การให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีหน้าตายิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์

และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ 4.57 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกรายด้านได้ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62
- 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

5. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และศิษย์เก่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90

6. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา รอบ 1/2564 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และรอบ 2/2564 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ซึ่งการให้บริการต่างๆ ส่วนใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

การให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบ 2 ที่จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2565 รอบ 1

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรม, การให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
- มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ

การนำผลจากปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 มาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และผลการประเมินความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 รอบที่ 1 มาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2562	การปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ➢ มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ➢ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ➢ ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมน้อย	➢ พิจารณาลดขั้นตอน ➢ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมนักศึกษา
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ➢ เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดี อี้มแอ้มมากขึ้น ➢ การรอต้อนรับ นานมากเกินไป ทั้งที่บุคลากรเยอะ แต่คนดำเนินการให้น้อย ➢ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ➢ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	➢ พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ➢ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	➢ เพิ่มที่นั่งสำหรับผู้มานั่งรอรับบริการ ➢ มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน พร้อมให้บริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	-

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2564 ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2565 รอบที่ 1

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2564	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ➢ มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ➢ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	➢ พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้รวดเร็วไม่ซับซ้อน อาจลดขั้นตอน หรือพัฒนางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของหน่วยงาน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ➢ ไม่ดูแลเอาใจใส่ ไม่เต็มใจให้บริการ ➢ พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	➢ พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ โดยเฉพาะจิตบริการ ➢ ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -	-
ด้านคุณภาพการให้บริการ ➢ ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ➢ มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นฯ ➢ ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	➢ ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว (แอดมินเพจ กยศ.) ➢ รับฟังปัญหาของนักศึกษา และรับเรื่องพิจารณา การเสนอของนักศึกษาไปพิจารณาและชี้แจงต่อนักศึกษา อย่างเป็นรูปธรรมและลายลักษณ์อักษร ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย ➢ พิจารณาการให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด รวมถึงเป็นประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสูงสุด

* นำเสนอที่ประชุมสำนักงานพัฒนานักศึกษา และดำเนินการกำหนดแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปัญชรัสมิ ธนภูมิศิริพงษ์ นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ

