

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565
(รอบ 2 : 1 เมษายน - 6 กันยายน 2565)

OSD

SERVICE MIND



**OFFICE OF STUDENT DEVELOPMENT
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**

คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา ทะเบียนกิจกรรมทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา วินัยนักศึกษา แนะนำและจัดหางานทำงานระหว่างเรียน ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ ศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ สนามกีฬา การบริหารงานทั่วไป หอพักสีขาว เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุนักศึกษา เป็นต้น เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นเครื่องมือในการประเมิน และได้จัดทำรายงานผลการประเมินนี้ขึ้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2565

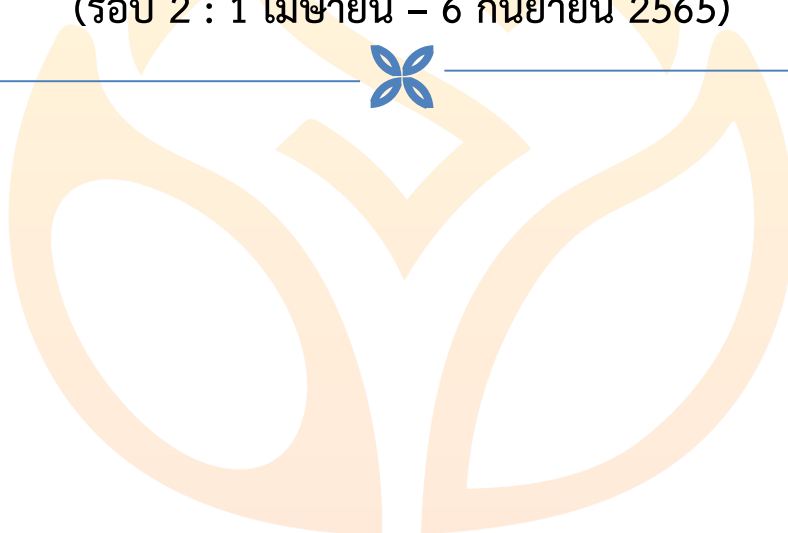
สารบัญ

รายละเอียดการประเมิน	2
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	4
ผลการประเมิน	5
สรุปผลการประเมิน	13
การนำผลปรับปรุงและพัฒนา	15
แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	16
คณะผู้จัดทำ	17





การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565
(รอบ 2 : 1 เมษายน – 6 กันยายน 2565)



รายละเอียดการประเมิน

หลักการและเหตุผล

การวัดระดับหรือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา ทะเบียนกิจกรรม ทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา วินัยนักศึกษา แนวแนะและจัดหางาน ทำงานระหว่างเรียน ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ ศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ สนามกีฬา การบริหารงานทั่วไป หอพักสีขาว เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุนักศึกษา เป็นต้น

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

ผู้รับผิดชอบหลัก นางปญฺชรัสมิ ธนภูมิศิริพงษ์

ระยะเวลาดำเนินการ 1 เมษายน – 6 กันยายน 2565

แหล่งข้อมูล ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า หน่วยงานภายนอก

หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

ค่าเป้าหมายปี 2565 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด และงานที่เคยมารับบริการ

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

และหากผู้ตอบแบบประเมินไม่เคยรับบริการ จึงไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ ผู้ตอบเลือก “ไม่เคยรับบริการส่วนนี้” ได้ โดยจะไม่นำมารวมค่าคะแนนเฉลี่ย

กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

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

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

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบประเมิน :

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/rayMDDzsJn8VBoVN7>



การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (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.)



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 265 คน

- เคยขอรับบริการ 222 คน
- ไม่เคยขอรับบริการ 43 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (n=222)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	98	44.1
1.2 หญิง	124	55.9
รวม	222	100.0
2.สถานภาพ		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	2	0.9
2.2 อาจารย์	4	1.8
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	15	6.8
2.4 นักศึกษา	143	64.4
2.5 ศิษย์เก่า ม.อุบลฯ	55	24.8
2.6 บุคคลทั่วไป	3	1.4
2.7 อื่นๆ (ปริศนมหาชน)	-	-
รวม	222	100.0
3.สังกัด		
3.1 คณะเกษตรศาสตร์	17	7.7
3.2 คณะวิทยาศาสตร์	17	7.7
3.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์	34	15.3
3.4 คณะศิลปศาสตร์	23	10.4
3.5 คณะเภสัชศาสตร์	8	3.6
3.6 คณะบริหารศาสตร์	19	8.6
3.7 คณะพยาบาลศาสตร์	12	5.4
3.8 วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	13	5.9
3.9 คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	1.8
3.10 คณะนิติศาสตร์	26	11.7
3.11 คณะรัฐศาสตร์	35	15.8
3.12 สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	-	-
3.13 สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	1	0.5
3.14 สำนักวิทยบริการ	2	0.9
3.15 สำนักงานอธิการบดี	8	3.6
3.16 หน่วยงานภายนอก	3	1.4
3.17 อื่นๆ	-	-
รวม	222	100.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (n=222)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.งานที่เคยมารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 งาน)		
4.1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	67	-
4.2 ทุนการศึกษา	25	-
4.3 โครงการกิจกรรมด้านต่าง	17	-
4.4 ทะเบียนกิจกรรม	29	-
4.5 แผนแนะและจัดหางาน ,ทำงานระหว่างเรียน	11	-
4.6 บริการให้คำปรึกษาสุขภาพจิต	9	-
4.7 เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุนักศึกษา	6	-
4.8 นักศึกษาวิชาทหาร	75	-
4.9 วินัยนักศึกษา	7	-
4.10 ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ	5	-
4.11 สนามกีฬา,การขอใช้สถานกีฬา,บริการอุปกรณ์กีฬา	56	-
4.12 ผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	4	-
4.13 หอพักสีขาว	2	-
4.14 สวัสดิภาพนักศึกษา	7	-
4.15 ด้านศิษย์เก่า	64	-
4.16 การประชาสัมพันธ์	50	-
4.17 งานบริหารทั่วไป	18	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 และ เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมา คือ ศิษย์เก่า ม.อุบลฯ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อาจารย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 บุคคลทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 สังกัดคณะรัฐศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ประเภทงานที่เคยมารับบริการมากที่สุด คือ นักศึกษาวิชาทหาร จำนวน 75 คน รองลงมา คือ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 67 คน และด้านศิษย์เก่า จำนวน 64 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา 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**

และหากผู้ตอบแบบประเมินไม่เคยรับบริการ 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	132	79	8	1	2	-	4.52	0.677	ดีมาก
	59.5	35.6	3.6	0.5	0.9	-			
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อ เข้าร่วมกิจกรรม,การให้คำปรึกษา	132	69	15	3	3	-	4.46	0.793	ดีมาก
	59.5	31.1	6.8	1.4	1.4	-			
1.3 มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	133	70	12	3	3	1	4.50	0.832	ดีมาก
	59.9	31.5	5.4	1.4	1.4	0.5			
1.4 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน	135	72	9	3	3	-	4.50	0.760	ดีมาก
	60.8	32.4	4.1	1.4	1.4	-			
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา กำหนด	128	78	12	2	2	-	4.48	0.723	ดีมาก
	57.7	35.1	5.4	0.9	0.9	-			
รวม							4.49	0.758	ดีมาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ	131	78	9	-	4	-	4.50	0.741	ดีมาก
	59.0	35.1	4.1	-	1.8	-			
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	134	66	15	2	4	1	4.47	0.864	ดีมาก
	60.4	29.7	6.8	0.9	1.8	0.5			
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	133	74	10	-	5	-	4.49	0.783	ดีมาก
	59.9	33.3	4.5	-	2.3	-			
2.4 มีหน้าตាយิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ	131	73	12	2	4	-	4.46	0.794	ดีมาก
	59.0	32.9	5.4	0.9	1.8	-			
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	136	67	14	-	5	-	4.48	0.806	ดีมาก
	61.3	30.2	6.3	-	2.3	-			
รวม							4.48	0.797	ดีมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น	130	72	12	3	2	3	4.48	0.903	ดีมาก
	58.6	32.4	5.4	1.4	0.9	1.4			

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ ส่วนนี้	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ หมาย
	5	4	3	2	1				
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และ เป็นปัจจุบัน	124	79	14	2	3	-	4.44	0.769	ดีมาก
	55.9	35.6	6.3	0.9	1.4	-			
3.3 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ	120	78	17	4	1	2	4.42	0.857	ดีมาก
	54.1	35.1	7.7	1.8	0.5	0.9			
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail	139	64	14	3	1	1	4.52	0.777	ดีมาก
	62.6	28.8	6.3	1.4	0.5	0.5			
3.5 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการ โดดเด่น สังกะสีได้ง่าย	127	75	14	5	1	-	4.45	0.752	ดีมาก
	57.2	33.8	6.3	2.3	0.5	-			
รวม							4.46	0.813	ดีมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	127	75	15	1	4	-	4.44	0.792	ดีมาก
	57.2	33.8	6.8	0.5	1.8	-			
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	129	73	15	1	4	-	4.45	0.793	ดีมาก
	58.1	32.9	6.8	0.5	1.8	-			
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึง ได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี, Facebook Fan page	130	69	16	3	4	-	4.43	0.831	ดีมาก
	58.6	31.1	7.2	1.4	1.8	-			
4.4 ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	138	63	14	2	4	1	4.49	0.860	ดีมาก
	62.2	28.4	6.3	0.9	1.8	0.5			
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไข ใหม่	132	66	16	3	4	1	4.44	0.883	ดีมาก
	59.5	29.7	7.2	1.4	1.8	0.5			
รวม							4.45	0.831	ดีมาก
รวมทุกด้าน							4.47	0.800	ดีมาก

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
นักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ โดย
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สือหรือเอกสาร
แนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ , มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook
Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.50 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม
ด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีประกาศ แจ้งขั้นตอน
กระบวนการ สือหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน
การทำงาน ,มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา

กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และมีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อ เข้าร่วมกิจกรรม, การให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และมีหน้าตายิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โดยพึงพอใจข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จัณกรรายด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.758	ดีมาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	0.797	ดีมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.813	ดีมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.831	ดีมาก
รวม	4.47	0.800	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จัณกรรายด้าน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของนักศึกษาและศิษย์เก่า ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	นักศึกษา	ศิษย์เก่า
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สื่อหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ	4.55	4.64
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรม,การให้คำปรึกษา	4.45	4.65
1.3 มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	4.45	4.76
1.4 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน	4.50	4.67
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลากำหนด	4.49	4.62
รวม	4.49	4.67
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ	4.48	4.67
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.42	4.69
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.46	4.67
2.4 มีหน้าตาอึดอัด เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ	4.42	4.65
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	4.64
รวม	4.45	4.67
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น	4.46	4.79
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.40	4.69
3.3 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ	4.37	4.74
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail	4.48	4.81
3.5 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย	4.43	4.58
รวม	4.43	4.72
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ		
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.44	4.62
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.40	4.75
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page	4.36	4.73
4.4 ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.43	4.73
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	4.39	4.69
รวม	4.41	4.70
รวมทุกด้าน	4.44	4.69

ตารางที่ 5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนา
นักศึกษา ปีงบประมาณ 2565 (1) และ 2565 (2)

การให้บริการ	ผลประเมิน รอบที่ 1	ผลประเมิน รอบที่ 2	เฉลี่ยรวม
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ เอกสาร แนะนำข้อมูล	4.19	4.52	4.36
1.2 มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	4.13	4.46	4.30
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.07	4.50	4.29
1.4 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการทำงาน	4.14	4.50	4.32
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามกำหนด	4.13	4.48	4.31
รวม	4.13	4.49	4.31
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.24	4.50	4.37
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.09	4.47	4.28
2.3 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.22	4.49	4.36
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.14	4.46	4.30
2.5 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.18	4.48	4.33
รวม	4.17	4.48	4.33
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น	4.13	4.48	4.31
3.2 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.16	4.44	4.30
3.3 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.16	4.42	4.29
3.4 มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กแฟนเพจ อีเมล โทรศัพท์	4.15	4.52	4.34
3.5 สถานที่ให้บริการ จุดบริการโดดเด่น สะดวกได้ง่าย	4.20	4.45	4.33
รวม	4.16	4.46	4.31
4. คุณภาพการให้บริการ			
4.1 มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.13	4.44	4.29
4.2 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.15	4.45	4.30
4.3 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอเรียนต่อการให้บริการ	4.12	4.43	4.28
4.4 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	4.13	4.49	4.31
4.5 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	4.10	4.44	4.27
รวม	4.13	4.45	4.29
รวมทุกด้าน	4.15	4.47	4.31

ตารางที่ 6 รายงานผลการประเมินปีงบประมาณ 2565 (1) และ 2565 (2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จําแนกรายด้าน

การให้บริการรายด้าน	2565 (1)	2565 (2)	เฉลี่ยรวม
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.49	4.31
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	4.48	4.33
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	4.46	4.31
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	4.45	4.29
รวม	4.15	4.47	4.31

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของนักศึกษาและศิษย์เก่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศที่มีประโยชน์

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
	นักศึกษา	ศิษย์เก่า
1. มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สือหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ	4.55	4.64
2. มีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.45	4.65
3. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน	4.50	4.67
4. มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน	4.40	4.69
5. มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail	4.48	4.81
6. มีคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.44	4.62
7. ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.43	4.73
รวม	4.46	4.69

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2565 (2)

- หลายครั้งเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน เกิดผลกระทบต่อนักศึกษา อยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- ไม่มี-

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ 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 2565 (รอบ 2) จำนวนทั้งสิ้น 265 คน เคยขอรับบริการ 222 คน และไม่เคยขอรับบริการ 43 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 สังกัดคณะรัฐศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ประเภทงานที่เคยมารับบริการมากที่สุด คือ นักศึกษาวิชาทหาร จำนวน 75 คน รองลงมา คือ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 67 คน และด้านศิษย์เก่า จำนวน 64 คน

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สื่อหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ , มีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีประกาศ แจ้งขั้นตอน กระบวนการ สื่อหรือเอกสารแนะนำข้อมูลการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงาน ,มีการให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และมีขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การลงชื่อ เข้าร่วมกิจกรรม,การให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตอบคำถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และมีหน้าตายิ้มแย้ม เป็นมิตร และการพูดจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ website Facebook Fan page E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ ห้องประชุม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 สถานที่ให้บริการเหมาะสม จุดบริการโดดเด่น สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีที่นั่งและพื้นที่รองรับการบริการเป็นกลุ่ม รายบุคคล สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โดยพึงพอใจข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลการบริการ ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

5. นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

6. ศิษย์เก่า-อบสฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

7. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2565 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ซึ่งเปรียบเทียบผลการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 (1) และ 2565 (2) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

การให้บริการจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 (2) ที่จะนำมาปรับปรุง ปีงบประมาณ 2566 (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 2 ลำดับ

การนำผลจากปีงบประมาณ 2565 (1) มาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา และผลการประเมินความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 (1) มาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2565 (1)	การปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	พิจารณาปรับปรุงการให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน หรือพัฒนางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของหน่วยงาน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ดูแลเอาใจใส่ ไม่กระตือรือร้น ไม่เต็มใจให้บริการ	พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ โดยเฉพาะจิตบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -	-
ด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	พิจารณาการให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด รวมถึงเป็นประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสูงสุด

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2565 (2) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 2 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2566 (1)

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2565 (2)	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ -	-
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หลายครั้งเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน เกิดผลกระทบต่อนักศึกษาอยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้	พิจารณาการพัฒนาบุคลากรการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานที่ถูกต้อง ทันสมัยเสมอ และพัฒนาทักษะการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด รวมถึงเป็นประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสูงสุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	พิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ
ด้านคุณภาพการให้บริการ มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, Facebook Fan page	สำนักงานพัฒนานักศึกษา มีช่องทางเปิดรับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบรับฟังเสียงนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี https://www.ubu.ac.th/ubu_information09.php และ Facebook Fan page : https://www.facebook.com/officerstudentubu

* นำเสนอที่ประชุมสำนักงานพัฒนานักศึกษา และดำเนินการกำหนดแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม

งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปัญชรัสมิ์ ธนภูมิศิริพงษ์ นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ

