



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ  
ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ปีงบประมาณ 2563  
(รอบที่ 1 : ตุลาคม 2562 - 15 มีนาคม 2563)



## คำนำ

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานผลการสำรวจนี้ขึ้น เพื่อนำผลการสำรวจและผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ  
มีนาคม 2563



## สารบัญ

รายละเอียดการสำรวจ.....	2
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล.....	3
ผลการสำรวจ.....	5
สรุปผลการสำรวจ.....	16
การนำผลมาปรับปรุงและพัฒนา.....	19
แนวทางการปรับปรุงพัฒนา.....	20
คณะผู้จัดทำ.....	21



---

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563  
(รอบที่ 1 : ตุลาคม 2562 – 15 มีนาคม 2563)



## รายละเอียดการสำรวจ

### หลักการและเหตุผล

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการพัฒนานักศึกษา อาทิ กิจกรรมนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา สวัสดิภาพนักศึกษา การประกันคุณภาพ การประชาสัมพันธ์ สนามกีฬา การบริหารงานทั่วไป เป็นต้น

สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ตลอดจนนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

**กลุ่มเป้าหมาย** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า

**ผู้รับผิดชอบหลัก** นางปยุตธีร์ สมิ ธนภูมิศิริพงษ์

**ระยะเวลาดำเนินการ** 1 ตุลาคม 2562 – 15 มีนาคม 2563

**แหล่งข้อมูล** ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า หน่วยงานภายนอก

**หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม** งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา

**ค่าเป้าหมายปี 2563 :** คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน



## เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ** ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา และความถี่ในการขอรับบริการโดยเฉลี่ย

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา** จำนวน 4 ด้าน 20 ข้อ แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>น้อยที่สุด</b>
ระดับ 2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>น้อย</b>
ระดับ 3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>ปานกลาง</b>
ระดับ 4	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>มาก</b>
ระดับ 5	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>มากที่สุด</b>

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

**ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา** 4 ด้าน

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/eRqCv4DNyQWaRxVh6>



### การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินคือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยนำเสนอเป็นตารางแสดง ความถี่และค่าร้อยละ

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

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา เป็นแบบเลือกตอบและระบุความไม่พึงพอใจแต่ละด้าน ใช้วิธีรวบรวมและสรุปข้อมูล

## ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 347 คน

- เคยขอรับบริการ 316 คน
- ไม่เคยขอรับบริการ 31 คน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=316)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
1.1 ชาย	106	33.5
1.2 หญิง	210	66.5
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100.0</b>
<b>2.สถานภาพ</b>		
2.1 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	4	1.3
2.2 อาจารย์	2	0.6
2.3 บุคลากรสายสนับสนุน	45	14.2
2.4 นักศึกษา	246	77.8
2.5 ศิษย์เก่า	18	5.7
2.6 อื่นๆ (ประชาชนทั่วไป)	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100.0</b>
<b>3.สังกัด</b>		
3.1 คณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า	258	81.6
3.2 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	47	14.9
3.3 หน่วยงานภายนอก	10	3.2
3.4 อื่นๆ	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100.0</b>
<b>4.ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา (เลือกที่ท่านใช้บริการมากที่สุด 1 ประเภทงาน)</b>		
4.1 งานสวัสดิการนักศึกษา	88	27.8
4.2 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	54	17.1
4.3 งานกิจกรรมนักศึกษา	56	17.7
4.4 งานบริหารทั่วไป	19	6.0
4.5 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	28	8.9
4.6 งานกีฬา	71	22.5
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100.0</b>
<b>5.ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา</b>		
5.1 ขอรับบริการเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	102	32.3
5.2 ขอรับบริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน	101	32.0
5.3 ขอรับบริการเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน	35	11.1
5.4 ขอรับบริการเฉลี่ย มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	78	24.7
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100.0</b>



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ศิษย์เก่า ม.อุบลฯ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 อาจารย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 อื่นๆ (ประชาชนทั่วไป) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 หน่วยงานภายนอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด คือ งานสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 งานกีฬา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 งานกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 งานประกันคุณภาพ และนวัตกรรมสื่อ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และงานบริหารทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ขอรับบริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ขอรับบริการเฉลี่ย มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และขอรับบริการเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือนจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>น้อยที่สุด</b>
ระดับ 2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>น้อย</b>
ระดับ 3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>ปานกลาง</b>
ระดับ 4	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>มาก</b>
ระดับ 5	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ <b>มากที่สุด</b>

### 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					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
<b>1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	146	122	36	8	4	4.26	.852	ดีมาก
	46.2	38.6	11.4	2.5	1.3			
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วน	131	126	41	13	5	4.16	.911	ดี
	41.5	39.9	13.0	4.1	1.6			
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเข้าค่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	133	136	33	13	1	4.22	.819	ดีมาก
	42.1	43.0	10.4	4.1	0.3			
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	138	117	45	12	4	4.18	.903	ดี
	43.7	37.0	14.2	3.8	1.3			
1.5 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	130	127	40	12	7	4.14	.934	ดี
	41.1	40.2	12.7	3.8	2.2			
<b>รวม</b>						<b>4.19</b>	<b>.884</b>	<b>ดี</b>
<b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
2.1 ให้ความสำคัญและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	156	110	34	14	2	4.28	.872	ดีมาก
	49.4	34.8	10.8	4.4	0.6			
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	159	113	30	9	5	4.30	.874	ดีมาก
	50.3	35.8	9.5	2.8	1.6			
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	148	121	31	11	5	4.25	.887	ดีมาก
	46.8	38.3	9.8	3.5	1.6			
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องให้บริการ	140	127	39	5	5	4.24	.847	ดีมาก
	44.3	40.2	12.3	1.6	1.6			
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	148	121	39	5	3	4.28	.813	ดีมาก
	42.7	34.9	11.2	1.4	0.9			
<b>รวม</b>						<b>4.27</b>	<b>.859</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	143	108	56	6	3	4.21	.866	ดีมาก
	45.3	34.2	17.7	1.9	0.9			
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	141	125	46	3	1	4.27	.766	ดีมาก
	44.6	39.6	14.6	0.9	0.3			
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	140	131	34	8	3	4.26	.821	ดีมาก
	44.3	41.5	10.8	2.5	0.9			
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	133	125	41	12	5	4.17	.905	ดี
	42.1	39.6	13.0	3.8	1.6			
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	131	134	36	11	4	4.19	.864	ดี
	41.5	42.4	11.4	3.5	1.3			
<b>รวม</b>						<b>4.22</b>	<b>.844</b>	<b>ดีมาก</b>

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
<b>4.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	128	121	50	13	4	4.13	.910	ดี
	40.5	38.3	15.8	4.1	1.3			
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	143	115	43	11	4	4.21	.895	ดีมาก
	45.3	36.4	13.6	3.5	1.3			
4.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	135	125	41	11	4	4.19	.881	ดี
	42.7	39.6	13.0	3.5	1.3			
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	121	125	51	13	6	4.08	.936	ดี
	38.3	39.6	16.1	4.1	1.9			
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	129	117	49	14	7	4.10	.966	ดี
	40.8	37.0	15.5	4.4	2.2			
<b>รวม</b>						<b>4.14</b>	<b>.918</b>	<b>ดี</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>						<b>4.21</b>	<b>.876</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาการศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการและให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีนั่งพัก และรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยพึงพอใจหน่วยงานให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

### ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกตามประเภทงานประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษา

1. งานสวัสดิการนักศึกษา (ทุนการศึกษา, กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, แนะนำและจัดหางาน ฯลฯ)
2. งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา (วินัยนักศึกษา, วิชาทหาร, เบิกค่าสินไหมทดแทนประกันอุบัติเหตุ ฯลฯ)
3. งานกิจกรรมนักศึกษา (กิจกรรมด้านต่างๆ, องค์กรนักศึกษา ฯลฯ)
4. งานบริหารทั่วไป (สารบรรณ, บริหารงานทั่วไป, เลขานุการ ฯลฯ)
5. งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ (EdPEX ,TQA, การประชาสัมพันธ์, ประเมินผล, ศิษย์เก่าสัมพันธ์ ฯลฯ)
6. งานกีฬา (กิจกรรมกีฬา, การขอใช้สถานกีฬา ฯลฯ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	1	2	3	4	5	6
<b>1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	4.76	3.89	3.74	4.11	4.45
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.08	4.78	3.80	3.68	4.11	4.20
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลา ราชการเหมาะสม	4.13	4.78	3.91	3.74	4.11	4.35
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	4.78	3.73	3.68	4.11	4.32
1.5 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	4.14	4.65	3.86	3.68	4.07	4.14
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>4.75</b>	<b>3.84</b>	<b>3.71</b>	<b>4.10</b>	<b>4.29</b>
<b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.23	4.80	3.86	3.74	4.14	4.48
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.27	4.74	3.91	3.79	4.18	4.51
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.19	4.76	3.79	3.84	4.25	4.42
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.26	4.85	3.86	3.74	4.14	4.23
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็น ตามที่ต้องการ	4.28	4.80	3.95	3.79	4.14	4.35
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>4.79</b>	<b>3.87</b>	<b>3.78</b>	<b>4.17</b>	<b>4.40</b>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.06	4.87	3.77	3.84	3.89	4.46

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	1	2	3	4	5	6
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.20	4.89	3.98	3.89	3.96	4.34
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจนเหมาะสม	4.19	4.85	4.00	3.89	4.11	4.24
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	4.13	4.72	3.71	3.68	4.11	4.31
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	4.16	4.78	3.79	3.84	4.11	4.24
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>4.82</b>	<b>3.85</b>	<b>3.83</b>	<b>4.04</b>	<b>4.32</b>
<b>4.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.10	4.72	3.70	3.68	4.04	4.20
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.23	4.76	3.71	3.53	4.18	4.35
4.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	4.13	4.80	3.89	3.63	4.18	4.20
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	3.92	4.78	3.66	3.58	4.14	4.20
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	4.07	4.72	3.73	3.53	4.07	4.11
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>4.76</b>	<b>3.74</b>	<b>3.59</b>	<b>4.12</b>	<b>4.21</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.15</b>	<b>4.78</b>	<b>3.83</b>	<b>3.73</b>	<b>4.11</b>	<b>4.30</b>
<b>ความหมาย</b>	<b>ดี</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดี</b>	<b>ดี</b>	<b>ดี</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา  
นักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทงาน ได้ดังนี้

**งานสวัสดิการนักศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.15 โดยมีพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้าน  
คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

**งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76  
และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

**งานกิจกรรมนักศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.83 โดยพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้าน  
คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

**งานบริหารทั่วไป** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.73 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

**งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

**งานกีฬา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนาการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.งานสวัสดิการนักศึกษา	4.15	.814	ดี
2.งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	4.78	.624	ดีมาก
3.งานกิจกรรมนักศึกษา	3.83	.963	ดี
4.งานบริหารทั่วไป	3.73	1.161	ดี
5.งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	4.11	.460	ดี
6.งานกีฬา	4.30	.826	ดีมาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>.876</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาการศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 งานกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 งานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนาการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกรายด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	.884	ดี
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	.859	ดีมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	.844	ดีมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	.918	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>.876</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกรายด้าน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	ระดับความคาดหวัง*	ระดับความพึงพอใจ	ผลต่าง
1.งานสวัสดิการนักศึกษา	3.74	4.15	+0.41
2.งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา	3.34	4.78	+1.44
3.งานกิจกรรมนักศึกษา	4.04	3.83	-0.21
4.งานบริหารทั่วไป	4.01	3.73	-0.28
5.งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ	3.60	4.11	+0.51
6.งานกีฬา	3.90	4.30	+0.40
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>4.21</b>	<b>+0.36</b>

ที่มา: \*รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.36 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งประเภทงานส่วนใหญ่สามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ยกเว้นงานกิจกรรมนักศึกษาและงานบริหารทั่วไป

ตารางที่ 7 รายงานผลการการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี จำแนกการให้บริการรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	ผลต่าง
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.89	4.19	+0.30
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	4.27	+0.34
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	4.22	+0.33
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.72	4.14	+0.42
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>4.21</b>	<b>+0.36</b>

ที่มา: \*รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งสนองต่อความต้องการต่อผู้รับบริการได้มากกว่า +0.36 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งการให้บริการทุกด้านสามารถสนองต่อความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2562 – 2563 จำแนกการให้บริการรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	2562 (1)	2562	2563 (1)
<b>1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	3.94	4.26
1.2 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.02	3.88	4.16
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม	4.04	3.90	4.22
1.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	3.90	4.18
1.5 มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล	4.75	4.04	4.14
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>3.93</b>	<b>4.19</b>
<b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.77	4.08	4.28
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.78	4.12	4.30
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.77	4.00	4.25
2.4 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ	4.75	4.15	4.24
2.5 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ	4.74	3.96	4.28
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>4.06</b>	<b>4.27</b>
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 มีที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.73	3.91	4.21
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.71	4.22	4.27
3.3 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	4.72	4.06	4.26
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	4.76	3.75	4.17
3.5 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์	4.71	3.94	4.19
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>3.98</b>	<b>4.22</b>
<b>4.คุณภาพการให้บริการ</b>			
4.1 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง	4.73	3.94	4.13
4.2 ให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.75	3.95	4.21
4.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	4.76	3.95	4.19
4.4 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	4.75	3.94	4.08
4.5 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ	4.72	3.93	4.10
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>3.94</b>	<b>4.14</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.61</b>	<b>3.99</b>	<b>4.21</b>



### ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

#### 3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การที่เข้าไปสอบถามเมื่อมีปัญหาหรือจุดที่ต้องไปส่งเอกสารไม่มีการแนะนำอย่างสมควร เมื่อนักศึกษาสอบถามก็ไม่พอใจ
- ไม่มีใครอยู่ ไม่มีคนให้ถามเดินเอ๋ๆ ไปนั่งๆ
- จากการที่เคยเขียนโครงการไปนั้น ไม่ให้ความชัดเจนหรือแบบเสนอโครงการให้ระยะเวลาไม่เหมาะสม ซึ่งนักศึกษามีเวลากระชั้นชิด
- ซ้ำซ้อน
- ล่าช้า
- เจ้าหน้าที่เหมือนไม่ยอมทำงาน
- ต้องรออนุญาตจากผู้มีอำนาจหน้าที่หลายคน
- เวลาคนเยอะต้องรอคิวนาน

#### 3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการบริการ เช่น เวล่านักศึกษาเข้าไปสอบถามอะไรหรือติดต่อสอบถามก็จะแสดงอาการไม่เต็มใจตอบ
- ไม่แนะนำอะไรเลยบอกให้ไปหยิบตรงนั้นแล้วอ่านเอาแล้วเดินหนี
- ล่าช้า
- คำพูดในการให้บริการไม่ดี
- พนักงานไม่ค่อยพึงพอใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ไม่ว่าง ติดต่อยาก
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจ
- เรื่องการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่บางท่าน
- เจ้าหน้าที่ไม่สนใจคนที่มาติดต่อ

#### 3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- โต๊ะคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษาใช้เชื่อมอินเทอร์เน็ตไม่ได้
- ไม่พึงพอใจมาก
- ก็มีที่นั่งให้แบบเย็นๆตูดนิดนึง ที่นั่งไม่เยอะเพราะไม่ค่อยมีคนไป
- ไม่ค่อยกล้าไปพบ คนเยอะต้องติดต่อช่องทางอื่น มากกว่าไปหาที่สำนักงาน
- ที่นั่งน้อย
- ที่นั่งร้อนมันร้อน
- คอมพิวเตอร์น้อย
- ที่นั่งรอคิวไม่เหมาะสม
- ความสะอาด

#### 3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

- ช่วยสนใจฉันนิดนึง ฉันก็เอ๋ๆ อยู่

- ในส่วนของค่าธรรมเนียมที่จ่ายให้มหาวิทยาลัยนั้นไม่นำมาพัฒนานักศึกษาอย่างทั่วถึงทั้งที่ในส่วนนั้นเราควรจะได้รับจากที่ที่เราเสียไป
- คุณภาพการให้บริการแย่

### ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563

- อยากให้ช่วยตรวจสอบน้องนักศึกษาวิชาทหารตัวอ้วนๆที่ใส่เครื่องแบบเหมือนนายพลคะ เป็นการแต่งกายที่ถูกต้องหรือไม่ เกรงว่าจะสร้างความเข้าใจผิดในหมู่คน และเครื่องแบบที่ได้มาได้อย่างถูกต้องหรือไม่ ตามพรบ.เครื่องหมาย
- จัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้บริการให้ข้อมูลผู้ที่มาติดต่อ
- ในเรื่องของโครงการต่าง ๆ ควรเป็นเรื่องที่นักศึกษาควรได้รับการหารือระหว่างนักศึกษากับสโมสรนักศึกษาหรือสภานักศึกษาเอง เพื่อประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาของชมรมหรือสังกัดนั้น ๆ
- อยากให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับศิษย์เก่าด้วย
- ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลการใช้บริการ ช่วงเวลา 16.30-20.30 น.
- ควรดูแลอุปกรณ์ให้พร้อมและความสะอาดของอุปกรณ์สถานที่
- ลดความไม่เป็นธรรมจากฝ่ายบริหาร
- ท่านรองทำไมหน้าบูดจิ้งจิบ พูดมากด้วยเจ้าหน้าที่ที่ทำเรื่องผอนผั่นตอบไม่ดีเลย แต่น้องอ้วนๆ อ่อนน่ารักนะครับ ตอบดีมากให้คำแนะนำดีบ้างนะครับ ที่เป็นหน้าที่แท้ๆก็ไม่ตอบอะไรเลยชอบแต่โอวยวาย ผมจ่ายค่าเทอมมานะครับ และแหวผู้หญิงไม่คิดว่าเขาจะอายุบ้าง
- งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษาให้บริการที่ดีที่สุด
- ย้ายเจ้าหน้าที่และมีการมาตรวจไม่ให้เจ้าหน้าที่รู้ เพื่อพบปัญหาที่แท้จริง
- อยากให้พนักงานเจ้าหน้าที่ช่างานให้ตรงเวลาและไม่หายในเวลางาน ไปไหนควรจะติดป้ายหรือแจ้งให้ทราบจะได้ไม่ต้องนั่งรอนาน ๆ
- อยากให้การดำเนินการในด้านของทุนการศึกษารวดเร็วขึ้น
- ควรมีป้ายบอกทางสำหรับการเดินทางไปติดต่องานบริการต่าง ๆ
- อยากให้สระว่ายน้ำของมหาวิทยาลัยปรับปรุงกระเบื้องและระบบน้ำเข้าสระ
- อยากให้สนับสนุนกีฬาของนักศึกษามากกว่านี้

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น

- ระบบ reg แย่มากครับ
- ด้านอินเทอร์เน็ต ชอบหลุด
- แนะนำให้สร้างระบบคอมพิวเตอร์และความสะดวกในการใช้ไวไฟและ reg ให้รวดเร็วขึ้น

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- น้องอ้วนๆที่ใส่เครื่องแบบแล้วก็ติดเครื่องหมายเยอะๆ เขาเป็นนักศึกษาหรือว่าตำรวจ ทหารครับ??
- เห็นน้อง นศ.ตัวโตหน้าห้องแล้วใจละลายเลยคะ บางครั้งเครื่องหมายความสามารถมาเต็ม น้องเขาคงเป็นสุดยอดแห่งนักรบแน่ ๆเลยคะ รักๆ □

## สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ตลอดจนศิษย์เก่า ที่มีต่อการให้บริการด้านการพัฒนานักศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพันธกิจ/ภารกิจ/กระบวนการ การให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 347 คน เคยขอรับบริการ 316 คนและไม่เคยขอรับบริการ 31 คน

2. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงานเทียบเท่า จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 ประเภทงานที่มารับบริการด้านการพัฒนานักศึกษามากที่สุด คือ งานสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ความถี่ในการขอรับบริการสำนักงานพัฒนานักศึกษาเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า บ่าย นอกเวลาราชการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร /แผ่นพับ แนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตอบข้อซักถามด้วยภาษาเข้าใจง่าย ตรงประเด็นตามที่ต้องการและให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยพึงพอใจหน่วยงานมีสถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีเอกสาร แบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีนั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมด้านนี้ อยู่ในเกณฑ์บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยพึงพอใจหน่วยงานให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงานง่าย ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีคู่มือ / หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน สามารถสรุปมีค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทงาน ได้ดังนี้

**งานสวัสดิการนักศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยมีพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

**งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

**งานกิจกรรมนักศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

**งานบริหารทั่วไป** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

**งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

**งานกีฬา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงานได้ดังนี้

- 1) งานวินัยและสวัสดิภาพนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78
- 2) งานกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30
- 3) งานสวัสดิการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15
- 4) งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11
- 5) งานกิจกรรมนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
- 6) งานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา จำแนกรายด้านได้ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
- 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22
- 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

7. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษาในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทงาน อยู่ในเกณฑ์บริการดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่า +0.36 จากที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์คาดหวังมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งประเภทงานส่วนใหญ่และการให้บริการทุกด้านสามารถสนองตอบความต้องการได้สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

8. ค่าเฉลี่ยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2561 – 2563 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

การให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2563 รอบ 1 ที่จะนำมาปรับปรุง ปีงบประมาณ 2563

#### ด้านคุณภาพการให้บริการ

- มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13
- มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10
- ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

\* ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ

### การนำผลจากปีงบประมาณ 2562 ปรับปรุงและพัฒนา

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

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2562	การปรับปรุงพัฒนา
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>● ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน</li> <li>● ระยะเวลาในการให้บริการภาคเช้า ป้าย นอกเวลา ราชการเหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วไม่ซับซ้อน อาจลดขั้นตอนหรือพัฒนางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของหน่วยงาน</li> <li>● ให้บริการในเวลาราชการ กรณีนอกเวลาให้ประสานงานเบื้องต้นที่เพจสำนักงานพัฒนานักศึกษา</li> </ul>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์</li> <li>● ควรทำประตูทางเข้าใหม่ และควรมีที่นั่งพัก หรือที่นั่งเขียนเอกสารมากกว่านี้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พิจารณาส่งอำนวยความสะดวกตามประเภทการบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ</li> <li>● ซ่อมแซมประตูเข้าออกตามสัญญาจ้างปรับปรุงอาคาร</li> </ul>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● อยากให้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษามากกว่านี้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ</li> </ul>

### แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2563 (1) ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 หรือน้อยที่สุด 3 ลำดับ จะนำมาปรับปรุงปีงบประมาณ 2563

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีงบประมาณ 2563 (1)	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการล่าช้า</li> <li>● ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน</li> <li>● ควรให้บริการนอกเวลาราชการด้วย</li> <li>● ไม่มีการประกาศ/แจ้งขั้นตอนกระบวนการ/ เอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้รวดเร็วไม่ซับซ้อน อาจลดขั้นตอน หรือพัฒนางานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของหน่วยงาน</li> <li>● พิจารณาการให้บริการ เวลา 16.30 – 20.30 น. รวมถึงการให้บริการช่วงพักกลางวัน</li> <li>● จัดให้มีเอกสาร/ป้ายแนะนำ</li> </ul>
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ดูแลเอาใจใส่ ไม่เต็มใจให้บริการ</li> <li>● ไม่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน</li> <li>● ให้บริการด้วยคำพูดไม่สุภาพ ไม่เป็นมิตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ โดยเฉพาะจิตบริการ</li> <li>● ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว</li> </ul>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ที่นั่งพักและรับรองสำหรับผู้มาติดต่อไม่เพียงพอและร้อน</li> <li>● มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์</li> <li>● ระบบ/ข้อมูลสารสนเทศที่ไม่เอื้อประโยชน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการให้เพียงพอ</li> </ul>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง</li> <li>● มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็น/ร้องเรียนต่อการให้บริการ</li> <li>● ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางที่ปฏิบัติงานได้จริง <a href="http://www.ubu.ac.th/web/student/document_list/1900/">http://www.ubu.ac.th/web/student/document_list/1900/</a></li> <li>● สำนักงานพัฒนานักศึกษามีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ติดต่อประสานงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ</li> <li>● พิจารณาการให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด รวมถึงเป็นประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสูงสุด</li> </ul>

\* นำเสนอที่ประชุมสำนักงานพัฒนานักศึกษา และกำหนดแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

## คณะผู้จัดทำ

### ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์  
หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา

### หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานประกันคุณภาพและนวัตกรรมสื่อ สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นางปุณยชรัสมิ์ ธนภูมิศิริพงษ์ นักวิชาการศึกษาคำนาถการ

