



การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา
สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2564

ความเป็นมา :

สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับมอบหมายให้ติดตามประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564

ความหมาย :

การวัดระดับหรือสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษาอาทิ กิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่สำนักงานพัฒนานักศึกษา องค์กรนักศึกษา ชมรมสังกัดองค์กรนักศึกษา ได้จัดขึ้น เป็นต้น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการ การพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : นายทิตกร สุดแสน

ระยะเวลาดำเนินการ : 1 มิถุนายน 2564 ถึง 31 พฤษภาคม 2565 (ปีการศึกษา 2564)

แหล่งข้อมูล : นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

หน่วยงานจัดเก็บแบบประเมินและรวบรวม : งานพัฒนานักศึกษา สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าเป้าหมายปี 2564 : คะแนนเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล :

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ ระดับชั้นการศึกษา ประกอบด้วย ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนานักศึกษา แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

ระดับ 1	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ :

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	ต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ช่องทางการเก็บข้อมูลแบบประเมิน :

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (UBU Mail) หรือ
2. เว็บไซต์ระบบทะเบียนกิจกรรมนักศึกษา > สไลด์โชว์
3. สแกน QR Code หรือ <https://forms.gle/uZC475BKovrnu5vu7>



การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล :

การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการ ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ ระดับชั้นการศึกษา ประกอบด้วย ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2565 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft excel เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2565ดังต่อไปนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ ได้แก่ ระดับชั้นการศึกษา ประกอบด้วย ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 43)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ระดับชั้นการศึกษา		
1.1 ปริญญาตรี	31	72.09
1.2 ปริญญาโท	10	23.25
1.3 ปริญญาเอก	2	4.65
รวม	43	100.0
2.ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่		
2.1 ชั้นปีที่ 1	5	11.63
2.2 ชั้นปีที่ 2	13	30.23
2.3 ชั้นปีที่ 3	7	16.28
2.4 ชั้นปีที่ 4	6	13.95
2.5 อื่น ๆ	12	27.91
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ทั้งหมด 43 คน โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 31 คน คิดเป็นร้อยละ 72.09 รองลงมา เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ซึ่งมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ (ปริญญาโท , ปริญญาเอก , หรือสูงกว่าชั้นปีที่ 4) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 และรองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564 ใช้วิธีสำรวจโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5	หมายความว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินตอนที่ 2

เกณฑ์ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ :

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	ต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อ
กระบวนการพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ หมาย
	5	4	3	2	1			
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรม / โครงการ ที่เหมาะสม	13	15	10	4	2	3.75	1.123	ดี
1.2 กระบวนการจัดกิจกรรม / โครงการ ตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน	15	16	8	4	1	3.90	1.052	ดี
1.3 มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ	13	16	9	4	2	3.77	1.117	ดี
1.4 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรม / โครงการ หรือการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	14	16	9	4	1	3.86	1.047	ดี
1.5 ได้รับความรู้หรือประโยชน์จากกระบวนการจัดกิจกรรม / โครงการ	14	19	8	1	2	3.95	1.010	ดี
รวม						3.84	1.07	ดี
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
2.1 สถานที่การจัดกิจกรรม / โครงการ มีความเหมาะสม	14	20	6	2	2	3.95	1.033	ดี
2.2 ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ เช่นโต๊ะ เก้าอี้ ระบบภาพและเสียง อื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม / โครงการ มีความเหมาะสม	14	17	10	1	2	3.90	1.030	ดี
2.3 การใช้สื่อในการทำกิจกรรม / โครงการ มีความทันสมัย	17	15	8	2	2	3.97	1.088	ดี
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าผ่านช่องทางต่างๆ อย่างทั่วถึง	15	14	9	4	2	3.81	1.146	ดี
2.5 มีการกำหนดจุดหรือสถานที่ในการจัดกิจกรรม / โครงการ อย่างชัดเจน	15	20	6	1	2	4.02	0.999	ดี
รวม						3.93	1.059	ดี

3.ด้านประโยชน์ที่ได้รับ								
3.1 ได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ หรือได้บริการอย่างประทับใจ	12	20	8	2	2	3.86	1.025	ดี
3.2 ได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ หรือได้รับบริการตรงตามความต้องการ	15	17	9	1	2	3.95	1.033	ดี
3.3 เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ หรือได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	14	18	9	1	2	3.93	1.020	ดี
3.4 สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ไปใช้ร่วมกับการเรียนการสอนได้	17	19	8	1	2	3.95	1.010	ดี
3.5 สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ไปปรับใช้ในชีวิตรประจำวัน	12	21	8	1	2	3.90	0.984	ดี
รวม						3.91	1.014	ดี
4.ด้านผู้ปฏิบัติงาน / วิทยากร								
4.1 ความรู้ความสามารถในการบริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ	15	20	6	2	1	4.04	0.938	ดี
4.2 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	14	18	9	2	1	3.95	0.963	ดี
4.3 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	17	18	7	1	1	4.11	0.920	ดี
4.4 บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	18	17	7	1	1	4.13	0.929	ดี
4.5 ความเหมาะสมในการแต่งกาย/ บุคลิก/ท่าทาง การให้บริการ	19	16	7	1	1	4.15	0.938	ดี
รวม						4.07	0.938	ดี
รวมทุกด้าน						3.94	1.020	ดี

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ในช่วงปีการศึกษา 2564 รวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านผู้ปฏิบัติงาน / วิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยสามารถสรุปค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยพึงพอใจในการได้รับความรู้หรือประโยชน์จากกระบวนการจัดกิจกรรมหรือโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 กระบวนการจัดกิจกรรมหรือ โครงการ ตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือโครงการหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยพึงพอใจในการกำหนดจุดหรือสถานที่ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การใช้สื่อในการทำกิจกรรมหรือโครงการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สถานที่การจัดกิจกรรมหรือโครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ครุภัณฑ์วัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ระบบภาพและเสียง อื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมส่วนนี้ อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยพึงพอใจในการได้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ หรือได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สามารถนำความรู้ จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการไปใช้ร่วมกับการเรียนการสอนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการหรือได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ได้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการหรือได้รับบริการอย่างประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ด้านผู้ปฏิบัติงาน วิทยากร พบว่านักศึกษผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยพึงพอใจในความเหมาะสมของการแต่งกายบุคลิกท่าทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 บริการด้วยความสุภาพและไมตรีจิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมชาติไม่เลื่อมปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564 จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.84	1.07	ดี
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	1.059	ดี
3.ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.91	1.014	ดี
4.ด้านผู้ปฏิบัติงาน / วิทยากร	4.07	0.938	ดี
รวม	3.94	1.020	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมของกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยมีความพึงพอใจในด้านผู้ปฏิบัติงานวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564

- อยากให้จัดการกระบวนการต่างๆให้เร็วกว่านี้
- ระบบในองค์กรที่ซ้ำ
- ติดตามตัวบุคลากรยาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ นักศึกษา ที่มีต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปีการศึกษา 2564 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา กระบวนการ ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการต่อนักศึกษา เครื่องมือสำรวจในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 แบ่งเนื้อหาของแบบสำรวจเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564

จากการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2564 จำนวนทั้งสิ้น 43 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 72.09 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65

2. นักศึกษาผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ซึ่งมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ (ปริญญาโท , ปริญญาเอก , หรือสูงกว่าชั้นปีที่ 4) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 และรองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา ในช่วงปีการศึกษา 2564 รวมทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านผู้ปฏิบัติงาน / วิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยสามารถสรุปค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยพึงพอใจในการได้รับความรู้หรือประโยชน์จากกระบวนการจัดกิจกรรมหรือโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 กระบวนการจัดกิจกรรมหรือ โครงการ ตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือโครงการหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีขั้นตอนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยพึงพอใจในการกำหนดจุดหรือสถานที่ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การใช้สื่อในการทำกิจกรรมหรือโครงการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สถานที่การจัดกิจกรรมหรือโครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ครุภัณฑ์วัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ระบบภาพและเสียง อื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวมส่วนนี้ อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยพึงพอใจในการได้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ หรือได้รับการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สามารถนำความรู้ จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการไปใช้ร่วมกับการเรียนการสอนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการหรือได้รับการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ได้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการหรือได้รับบริการอย่างประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ด้านผู้ปฏิบัติงาน วิทยากร พบว่านักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านนี้อยู่ในเกณฑ์ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยพึงพอใจในความเหมาะสมของการแต่งกายบุคลิกท่าทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 บริการด้วยความสุภาพและไมตรีจิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและผลประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2564 ที่จะนำมาปรับปรุงปีการศึกษา 2565

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จากปีการศึกษา 2564	แนวทางการปรับปรุงพัฒนา
ด้านกระบวนการ -อยากให้อำนวยการกระบวนการต่างๆให้เร็วกว่านี้ -ระบบในองค์กรที่ซ้ำๆ	อธิบายขั้นตอนการดำเนินการต่อนักศึกษา ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร และระยะเวลาในการดำเนินการ
ด้านบุคลากร -ติดตามตัวจากบุคลากรยาก	จัดทำข้อมูลช่องทางในการติดต่อบุคลากรแต่ละคน (ปัจจุบันมีเผยแพร่ในเว็บไซต์และเพจFacebook)



คณะผู้จัดทำ

ผู้สนับสนุนและที่ปรึกษา

นางสาวจรรยาพร แสนทวีสุข รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
 นายครรชิต เครือวัลย์ หัวหน้าสำนักงานพัฒนานักศึกษา
 นางธัญญพัทธ์ ในเกษตรธนพัฒน์ หัวหน้างานพัฒนานักศึกษา

หน่วยงานจัดเก็บแบบสำรวจและรวบรวม

งานพัฒนานักศึกษา สำนักงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้รับผิดชอบหลัก : รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปเล่ม

นายทิตกร สุตแสน ผู้ปฏิบัติงานบริหาร