**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563**

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีการกำหนดประชากร คือ นักศึกษา บุคลากร ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และศิษย์เก่า โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการการสุ่มตัวอย่าง 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 การสุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวนของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970) ใช้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ทั้งหมด 14,549 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

n = 14,549

1 + (14,546(0.052))

n = 389 คน

วิธีที่ 2 การสุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และศิษย์เก่าที่เข้ามาติดต่อหรือประสานงานกับกองพัฒนานักศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษากำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายรวมทั้ง 2 วิธี ที่จำนวน 500 คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด **1,067 คน** คิดเป็น**ร้อยละ 213.40** แสดงรายละเอียด  
แยกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 869 | 81.44 |
| 2. บุคลากรภายในกองพัฒนานักศึกษา (ประเมินงานอำนวยการ) | 76 | 7.12 |
| 3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 60 | 5.62 |
| 4. ศิษย์เก่า | 38 | 3.56 |
| 5. บุคลากรสายวิชาการ | 17 | 1.59 |
| 6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ ส่วนงาน/ หน่วยงาน | 6 | 0.56 |
| 7. อื่น ๆ | 1 | 0.09 |
| **รวม** | **1,067** | **100.00** |

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสัดส่วนผู้ใช้บริการในแต่ละหน่วยงานย่อย ดังนี้

| **หน่วยงานย่อย** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. งานหอพัก | 324 | 30.37 |
| 2. งานกองทุนเพื่อการศึกษา | 277 | 25.96 |
| 3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา | 92 | 8.62 |
| 4. งานอนามัยและพยาบาล | 82 | 7.69 |
| 5. งานกิจกรรมนักศึกษา | 81 | 7.59 |
| 6. งานอำนวยการ | 76 | 7.12 |
| 7. งานแนะแนว | 64 | 6.00 |
| 8. งานวินัยและพัฒนานักศึกษา | 39 | 3.66 |
| 9. งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ | 20 | 1.87 |
| 10. งานการกีฬา | 12 | 1.12 |
| **รวม** | **1,067** | **100.00** |

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามหน่วยงานย่อย ดังนี้

**1) งานหอพัก**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 324 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 319 | 98.46 |
| 2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 4 | 1.23 |
| 3. ศิษย์เก่า | 1 | 0.31 |
| **รวม** | **324** | **100.00** |

**2) งานกองทุนเพื่อการศึกษา**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 277 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 276 | 99.64 |
| 2. ศิษย์เก่า | 1 | 0.36 |
| **รวม** | **277** | **100.00** |

**3) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 92 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 71 | 77.17 |
| 2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 13 | 14.13 |
| 3. บุคลากรสายวิชาการ | 5 | 5.43 |
| 4. ศิษย์เก่า | 2 | 2.17 |
| 5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ ส่วนงาน/ หน่วยงาน | 1 | 1.09 |
| **รวม** | **92** | **100.00** |

**4) งานอนามัยและพยาบาล**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 82 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 45 | 54.88 |
| 2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 29 | 35.37 |
| 3. บุคลากรสายวิชาการ | 8 | 9.76 |
| **รวม** | **82** | **100.00** |

**5) งานกิจกรรมนักศึกษา**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 81 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 66 | 81.48 |
| 2. ศิษย์เก่า | 6 | 7.41 |
| 3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 5 | 6.17 |
| 4. บุคลากรสายวิชาการ | 3 | 3.70 |
| 5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ ส่วนงาน/ หน่วยงาน | 1 | 1.23 |
| **รวม** | **81** | **100.00** |

**6) งานอำนวยการ กองพัฒนานักศึกษา**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 76 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. บุคลากรกองพัฒนานักศึกษา (นับรวมที่เกษียณอายุงาน) | 76 | 100.00 |
| **รวม** | **76** | **100.00** |

**7) งานแนะแนว**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 64 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 52 | 81.25 |
| 2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 7 | 10.94 |
| 3. ศิษย์เก่า | 3 | 4.69 |
| 5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ ส่วนงาน/ หน่วยงาน | 2 | 3.13 |
| **รวม** | **64** | **100.00** |

**8) งานวินัยและพัฒนานักศึกษา**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 39 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 29 | 74.36 |
| 2. ศิษย์เก่า | 5 | 12.82 |
| 2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | 2 | 5.13 |
| 3. บุคลากรสายวิชาการ | 1 | 2.56 |
| 4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ ส่วนงาน/ หน่วยงาน | 1 | 2.56 |
| 5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ | 1 | 2.56 |
| **รวม** | **39** | **100.00** |

**9) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 20 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. ศิษย์เก่า | 19 | 95.00 |
| 2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/ ส่วนงาน/ หน่วยงาน | 1 | 5.00 |
| **รวม** | **20** | **100.00** |

**10) งานการกีฬา**

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 12 คน ดังนี้

| **สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวนผู้ตอบ** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| 1. นักศึกษา | 11 | 91.67 |
| 4. ศิษย์เก่า | 1 | 8.33 |
| **รวม** | **12** | **100.00** |

**2. วิธีการเก็บข้อมูล**

ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากโปรแกรม Google form   
ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีการสอบถามผู้รับบริการแยกตาม  
การใช้บริการหน่วยงานย่อยภายในกองพัฒนานักศึกษา

ทั้งนี้ แบบสอบถามฯ ประกอบด้วยข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งใช้วิธีวัดเจตคติด้วยมาตรวัดของลิเคิท (Likert scale) ระดับ 1-5 เรียงตามระดับ  
ความพึงพอใจน้อยที่สุดไปถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังมีแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการภายในหน่วยงานของ  
งานอำนวยการ มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ประเมินความพึงพอใจใน  
การอำนวยความสะดวกของงานอำนวยการภายในหน่วยงานของตนเอง

ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามด้วย  
การสแกน QR code และ เข้าระบบด้วย URL link ซึ่งจัดส่งให้กับกลุ่มเป้าหมาย

**3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563**

กองพัฒนานักศึกษาทำการประเมินผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ด้วยตัวเลขทศนิยม   
2 ตำแหน่ง และทำการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00

ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40

ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา มี**ค่าเฉลี่ยที่ 4.12**   
แปลผลคือ **ระดับความพึงพอใจมาก** โดยมีผลการประเมินในระดับหน่วยงานย่อย เรียงตามลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

1) งานอนามัยและพยาบาล ค่าเฉลี่ย 4.78 แปลผล พึงพอใจมากที่สุด

2) งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.59 แปลผล พึงพอใจมากที่สุด

3) งานแนะแนว ค่าเฉลี่ย 4.48 แปลผล พึงพอใจมากที่สุด

4) งานอำนวยการ ค่าเฉลี่ย 4.13 แปลผล พึงพอใจมาก

5) งานการกีฬา ค่าเฉลี่ย 4.09 แปลผล พึงพอใจมาก

6) งานกองทุนเพื่อการศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.97 แปลผล พึงพอใจมาก

7) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.96 แปลผล พึงพอใจมาก

8) งานกิจกรรมนักศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.79 แปลผล พึงพอใจมาก

9) งานหอพัก ค่าเฉลี่ย 3.71 แปลผล พึงพอใจมาก

10) งานวินัยและพัฒนานักศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.69 แปลผล พึงพอใจมาก

โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

|  |  | **งาน อำนวย การ** | **งานกิจกรรมนักศึกษา** | | **งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา** | | **งานวินัยและพัฒนานักศึกษา** | | **งานการกีฬา** | | **งาน ศิษย์เก่า สัมพันธ์** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อ** | **ประเด็นคำถามความพึงพอใจ** | **เฉลี่ย** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** |
| **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** | |  | **3.76** |  | **3.96** |  | **3.65** |  | **3.96** |  | **4.60** |  |
| 1 | มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย  ไม่ซับซ้อน |  | 3.81 | 0.92 | 3.99 | 1.16 | 3.67 | 0.84 | 4.00 | 1.04 | 4.65 | 0.75 |
| 2 | กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด |  | 3.70 | 1.07 | 3.93 | 1.23 | 3.64 | 0.93 | 3.92 | 1.08 | 4.55 | 0.69 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | |  | **3.77** |  | **3.98** |  | **3.67** |  | **4.13** |  | **4.70** |  |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ |  | 3.79 | 1.05 | 4.04 | 1.09 | 3.62 | 1.14 | 3.92 | 1.00 | 4.75 | 0.64 |
| 4 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม |  | 3.70 | 1.07 | 3.97 | 1.18 | 3.56 | 1.17 | 4.33 | 0.98 | 4.65 | 0.67 |
| 5 | เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิริยาสุภาพ  เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง |  | 3.83 | 1.17 | 4.02 | 1.15 | 3.85 | 1.20 | 4.17 | 1.11 | 4.70 | 0.80 |
| 6 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ |  | 3.74 | 1.19 | 3.88 | 1.18 | 3.64 | 1.18 | 4.08 | 1.00 | 4.70 | 0.66 |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | |  | **3.82** |  | **3.95** |  | **3.74** |  | **4.04** |  | **4.49** |  |
| 7 | ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ |  | 3.83 | 0.96 | 3.90 | 1.18 | 3.77 | 1.01 | 4.25 | 1.06 | 4.60 | 0.82 |
| 8 | มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ |  | 3.70 | 1.09 | 3.93 | 1.15 | 3.64 | 0.93 | 3.92 | 1.08 | 4.40 | 1.05 |
| 9 | มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ |  | 3.79 | 1.02 | 3.91 | 1.15 | 3.77 | 0.93 | 3.92 | 0.90 | 4.40 | 0.88 |
| 10 | ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ |  | 3.98 | 1.05 | 4.04 | 1.06 | 3.77 | 1.04 | 4.08 | 0.90 | 4.55 | 0.76 |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ** | |  | **3.80** |  | **3.96** |  | **3.70** |  | **4.25** |  | **4.57** |  |
| 11 | ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ |  | 3.84 | 1.09 | 3.99 | 1.07 | 3.74 | 1.09 | 4.25 | 1.06 | 4.60 | 0.88 |
| 12 | ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน |  | 3.67 | 1.13 | 3.90 | 1.20 | 3.64 | 1.04 | 4.25 | 0.97 | 4.45 | 0.94 |
| 13 | คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ |  | 3.89 | 1.07 | 3.98 | 1.15 | 3.72 | 0.94 | 4.25 | 0.97 | 4.65 | 0.81 |
| **ความพึงพอใจต่องานอำนวยการในด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกอง)** | | **4.13** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรวมทุกด้าน** | | **4.13** | **3.79** |  | **3.96** |  | **3.69** |  | **4.09** |  | **4.59** |  |

|  |  | **งานอนามัยและพยาบาล** | | **งานหอพัก** | | **งาน แนะแนว** | | **งานกองทุนเพื่อการศึกษา** | | **กองพัฒนานักศึกษา** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อ** | **ประเด็นคำถามความพึงพอใจ** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** | **เฉลี่ย** | **SD** | **ค่าเฉลี่ย** |
| **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** | | **4.81** |  | **3.72** |  | **4.49** |  | **3.94** |  | **4.10** |
| 1 | มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย  ไม่ซับซ้อน | 4.83 | 0.56 | 3.77 | 1.00 | 4.44 | 0.77 | 4.06 | 0.91 | 4.14 |
| 2 | กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.79 | 0.58 | 3.66 | 1.01 | 4.55 | 0.75 | 3.82 | 1.13 | 4.06 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | **4.80** |  | **3.67** |  | **4.41** |  | **3.91** |  | **4.11** |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ | 4.82 | 0.55 | 3.73 | 1.00 | 4.42 | 0.75 | 3.94 | 1.06 | 4.11 |
| 4 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม | 4.74 | 0.62 | 3.64 | 1.04 | 4.41 | 0.79 | 3.92 | 1.03 | 4.10 |
| 5 | เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิริยาสุภาพ  เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง | 4.83 | 0.56 | 3.64 | 1.15 | 4.36 | 0.90 | 3.91 | 1.16 | 4.14 |
| 6 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | 4.83 | 0.56 | 3.66 | 1.10 | 4.44 | 0.77 | 3.88 | 1.09 | 4.09 |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | **4.73** |  | **3.74** |  | **4.47** |  | **4.08** |  | **4.12** |
| 7 | ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ | 4.82 | 0.57 | 3.81 | 0.99 | 4.45 | 0.71 | 4.01 | 0.99 | 4.16 |
| 8 | มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ | 4.55 | 0.86 | 3.58 | 1.08 | 4.38 | 0.79 | 4.14 | 0.93 | 4.03 |
| 9 | มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ | 4.74 | 0.64 | 3.60 | 1.05 | 4.47 | 0.71 | 3.94 | 0.98 | 4.06 |
| 10 | ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ | 4.79 | 0.58 | 3.96 | 0.94 | 4.58 | 0.61 | 4.23 | 0.90 | 4.22 |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ** | | **4.79** |  | **3.71** |  | **4.54** |  | **3.95** |  | **4.14** |
| 11 | ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 4.80 | 0.58 | 3.73 | 1.01 | 4.58 | 0.66 | 4.03 | 1.03 | 4.17 |
| 12 | ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน | 4.78 | 0.61 | 3.63 | 1.02 | 4.50 | 0.69 | 3.82 | 1.11 | 4.07 |
| 13 | คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ | 4.79 | 0.58 | 3.77 | 1.00 | 4.53 | 0.67 | 3.99 | 1.02 | 4.17 |
| **ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรวมทุกด้าน** | | **4.78** |  | **3.71** |  | **4.48** |  | **3.97** |  | **4.12** |

แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานอำนวยการในด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกองพัฒนานักศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.13 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **แบบสอบถามเฉพาะ ของงานอำนวยการ ความพึงพอใจต่องานอำนวยการในด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกอง)** | | | |
| **ข้อ** | **ประเด็นคำถามความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **SD** |
| 1 | ความถูกต้องของการตรวจสอบหนังสือก่อนรับ-ส่งไปยังผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไป | 4.26 | 1.19 |
| 2 | การปฏิบัติงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานสารบรรณที่ถูกต้องครบถ้วน | 4.16 | 1.27 |
| 3 | การปฏิบัติงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานการเงินภายในหน่วยงาน | 4.07 | 1.71 |
| 4 | การปฏิบัติงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานพัสดุภายในหน่วยงาน | 4.14 | 1.73 |
| 5 | การปฏิบัติงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลในหน่วยงาน | 4.10 | 1.61 |
| 6 | การปฏิบัติงานและประสานงานเกี่ยวกับการจัดโครงการ/กิจกรรมของหน่วยงาน | 4.08 | 1.58 |
| 7 | การปฏิบัติงานและประสานงานเกี่ยวกับงานแผน/ ตัวชี้วัดของหน่วยงาน | 4.06 | 1.75 |
| 8 | การปฏิบัติงานและประสานงานเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ / งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน ของหน่วยงาน | 4.03 | 1.75 |
| 9 | การปฏิบัติงานและการประสานงานเกี่ยวกับงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย | 4.31 | 1.41 |
| **ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรวมทุกด้าน** | | **4.13** |  |

ทั้งนี้ **ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** มีผู้ตอบ จำนวน 70 คำตอบ สามารถจัดกลุ่มคำตอบประเภทเดียวกัน ดังนี้

1) ให้มีการปรับปรุงเรื่องกิริยา วาจา ของผู้ให้บริการ ความถี่ 21

2) ชมเชยและให้กำลังใจ ความถี่ 19

3) ให้มีการปรับปรุงด้านกระบวนการที่ล่าช้า ความถี่ 15

4) ให้มีการปรับปรุงกฎ ระเบียบ เรื่องการลากลับบ้าน (เฉพาะงานหอพัก) ความถี่ 6

5) ให้มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก (เฉพาะงานหอพัก) ความถี่ 5

6) อื่น ๆ ความถี่ 4

**4. วิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**

ผลประเมินความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12** โดยประเด็น  
คำถามที่มีค่าเฉลี่ย**มากที่สุด** 3 ลำดับ คือ

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็นคำถาม** | **ค่าเฉลี่ย** |
| 1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ | 4.22 |
| 2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 4.17 |
| 2. คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ |
| 3. ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ | 4.16 |

ส่วนประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ย**น้อยที่สุด** 3 ลำดับ คือ

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็นคำถาม** | **ค่าเฉลี่ย** |
| 1. มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบสารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ | 4.03 |
| 2. กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.06 |
| 2. มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ |
| 3. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน | 4.07 |