



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร.๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/ ๓๕๑

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มอบหมายให้กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นผู้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพจึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางวราภรณ์ พุกกุล)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2563**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

$$n = \frac{14,549}{1 + (14,549(0.05^2))}$$

$$n = 389 \text{ คน}$$

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 คิดเป็นร้อยละ 213.40 แสดงรายละเอียดแยกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม 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. คิษย์เก่า | 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. คิษย์เก่า | 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. คิษย์เก่า | 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. คิษย์เก่า | 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 ซึ่งจัดทำโดยกองพัฒนาคณาภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีการสอบถามผู้รับบริการแยกตามการใช้บริการหน่วยงานย่อยภายในกองพัฒนานักศึกษา

ทั้งนี้ แบบสอบถามฯ ประกอบด้วยข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งใช้วิธีวัดเจตคติด้วยมาตรวัดของลิเคิท (Likert scale) ระดับ 1-5 เรียงตามระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดไปถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากนี้ ยังมีแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการภายในหน่วยงานของงานอำนวยการ มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของงานอำนวยการภายในหน่วยงานของตนเอง

ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามด้วยการสแกน QR code และ เข้าระบบด้วย URL link ซึ่งจัดส่งให้กับกลุ่มเป้าหมาย

3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2563

กองพัฒนานักศึกษาทำการประเมินผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ด้วยตัวเลขนัยนิยม 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 มีค่าเฉลี่ยที่ 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

| ข้อ | ประเด็นคำถามความพึงพอใจ | งาน อำนวยความสะดวก | | งานกิจกรรม นักศึกษา | | งานบริการและ สวัสดิการ นักศึกษา | | งานวินัยและ พัฒนา นักศึกษา | | งานการกีฬา | | งาน ศิษย์เก่า สัมพันธ์ | | |
|---|---|-----------------------|------|------------------------|----|---------------------------------------|------|----------------------------------|------|------------|----|------------------------------|------|------|
| | | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | 3.76 | | | 3.96 | | | 3.65 | | | 3.96 | | 4.60 |
| 1 | มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและ ขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน | | 3.81 | 0.92 | | 3.99 | 1.16 | | 3.67 | 0.84 | | 4.00 | 1.04 | 4.65 |
| 2 | กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด | | 3.70 | 1.07 | | 3.93 | 1.23 | | 3.64 | 0.93 | | 3.92 | 1.08 | 4.55 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | 3.77 | | | 3.98 | | | 3.67 | | | 4.13 | | 4.70 |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อ ซักถามได้ตรงประเด็นตามความ ต้องการของผู้รับบริการ | | 3.79 | 1.05 | | 4.04 | 1.09 | | 3.62 | 1.14 | | 3.92 | 1.00 | 4.75 |
| 4 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม | | 3.70 | 1.07 | | 3.97 | 1.18 | | 3.56 | 1.17 | | 4.33 | 0.98 | 4.65 |
| 5 | เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิจริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง | | 3.83 | 1.17 | | 4.02 | 1.15 | | 3.85 | 1.20 | | 4.17 | 1.11 | 4.70 |
| 6 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | | 3.74 | 1.19 | | 3.88 | 1.18 | | 3.64 | 1.18 | | 4.08 | 1.00 | 4.70 |
| 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 |
| 8 | มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบ สารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ | | 3.70 | 1.09 | | 3.93 | 1.15 | | 3.64 | 0.93 | | 3.92 | 1.08 | 4.40 |
| 9 | มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการอย่างเพียงพอ | | 3.79 | 1.02 | | 3.91 | 1.15 | | 3.77 | 0.93 | | 3.92 | 0.90 | 4.40 |
| 10 | ความสะดวกและความเป็นระเบียบของ สถานที่ให้บริการ | | 3.98 | 1.05 | | 4.04 | 1.06 | | 3.77 | 1.04 | | 4.08 | 0.90 | 4.55 |
| 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 |
| 12 | ได้รับบริการทันต่อความต้องการ นำไปใช้งาน | | 3.67 | 1.13 | | 3.90 | 1.20 | | 3.64 | 1.04 | | 4.25 | 0.97 | 4.45 |
| 13 | คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ | | 3.89 | 1.07 | | 3.98 | 1.15 | | 3.72 | 0.94 | | 4.25 | 0.97 | 4.65 |
| ความพึงพอใจต่องานอำนวยความสะดวกในด้าน ต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายในกอง) | | 4.13 | | | | | | | | | | | | |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน | | 4.13 | 3.79 | | | 3.96 | | | 3.69 | | | 4.09 | | 4.59 |

| ข้อ | ประเด็นคำถามความพึงพอใจ | งานอนามัย และพยาบาล | | งานหอพัก | | งาน แนะแนว | | งานกองทุน เพื่อ การศึกษา | | กอง พัฒนา นักศึกษา |
|-------------------------------------|---|------------------------|------|----------|------|---------------|------|--------------------------------|------|--------------------------|
| | | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | เฉลี่ย | SD | ค่าเฉลี่ย |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | 4.81 | | 3.72 | | 4.49 | | 3.94 | | 4.10 |
| 1 | มีการแสดง/อธิบายกระบวนการและ ขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.83 | 0.56 | 3.77 | 1.00 | 4.44 | 0.77 | 4.06 | 0.91 | 4.14 |
| 2 | กระบวนการให้บริการสามารถเสร็จสิ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด | 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 และตอบข้อ ซักถามได้ตรงประเด็นตามความ ต้องการของผู้รับบริการ | 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 | เจ้าหน้าที่บริการด้วยทิวากรสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดีดี 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 | มีการเผยแพร่ข้อมูลของงานผ่านระบบ สารสนเทศ เช่น Website, ระบบ IT ฯลฯ | 4.55 | 0.86 | 3.58 | 1.08 | 4.38 | 0.79 | 4.14 | 0.93 | 4.03 |
| 9 | มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการอย่างเพียงพอ | 4.74 | 0.64 | 3.60 | 1.05 | 4.47 | 0.71 | 3.94 | 0.98 | 4.06 |
| 10 | ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ สถานที่ให้บริการ | 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 | ได้รับบริการทันต่อความต้องการ นำไปใช้งาน | 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 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน | | 4.78 | | 3.71 | | 4.48 | | 3.97 | | 4.12 |

แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ (ประเมินโดยบุคลากรภายใน กองพัฒนานักศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.13 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| แบบสอบถามเฉพาะ ของงานอำนวยความสะดวก | | | |
|---|---|-----------|------|
| ความพึงพอใจต่องานอำนวยความสะดวกในด้านต่าง 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 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน | | 4.13 | |

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีผู้ตอบ จำนวน 70 คำตอบ สามารถจัดกลุ่มคำตอบประเภทเดียวกัน ดังนี้

- | | |
|---|------------|
| 1) ให้มีการปรับปรุงเรื่องกริยา 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 โดยประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ

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

ส่วนประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ

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