



รายงานประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการนิสิต
งานบริการสวัสดิการนิสิต กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประจำปีงบประมาณ 2565
(1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

งานบริการสวัสดิการนิสิต กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายงานความพึงพอใจในการให้บริการนิสิต กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศชาย	203	45.11
2. เพศหญิง	238	52.89
3. อื่น ๆ	9	2.00
รวม	450	100.00

จากตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน เป็นเพศชาย 203 คน คิดเป็นร้อยละ 45.11 เพศหญิง 238 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 และอื่น ๆ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิสิต	440	97.77
2. บุคลากร	4	0.89
3. ศิษย์เก่า	6	1.33
4. บุคคลภายนอก	0	0
รวม	100	100.00

จากตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน จำแนกเป็นนิสิต จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 97.77 เป็นบุคลากร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.89 และเป็นศิษย์เก่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกกลุ่มสาขาวิชา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิสิตกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	140	31.11
2. นิสิตกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	117	26.00
3. นิสิตกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	193	42.89
รวม	450	100.00

จากตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน เป็นนิสิตกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 140 คน เป็นร้อยละ 31.11 นิสิตกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และนิสิตกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. มาติดต่อด้วยตนเอง	148	32.89
2. โทรศัพท์	32	7.11
3. ทางเฟสบุ๊ก	259	57.56
4. เจ้าหน้าที่ไปพบ	11	2.44
รวม	450	100.00

จากตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการติดต่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 ทางโทรศัพท์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 ทางเฟสบุ๊ก จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 57.56 เจ้าหน้าที่ไปพบ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	การให้คำปรึกษาเรื่องการเรียนรู้	24	5.33
2	ขอคำปรึกษาเรื่องส่วนตัว (ความรัก,บุคลิกภาพ,ครอบครัว)	1	0.22
3	ขอคำปรึกษาโรคซึมเศร้า	1	0.22
4	การทำกิจกรรมจิตอาสา กยศ./กรอ	27	6.00
5	การให้บริการข้อมูล	10	2.22
6	การให้บริการทุนการศึกษา	152	33.79
7	การกู้ยืมเงินกองทุนฉุกเฉินไทยช่วยไทย	2	0.44
8	การเบิกจ่ายเงินกองทุนสวัสดิภาพนักเรียนและนิสิตฯ	2	0.44
9	ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	3	0.68
10	งานพิเศษระหว่างเรียน	1	0.22
11	การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	135	30.00
12	การเรียนนักศึกษาวิชาทหาร	49	10.89
13	การบริการนิสิตพิการ	9	2.00
14	การให้คำปรึกษานิสิตหอพัก	20	4.44
15	การให้บริการนิสิตหอพัก	14	3.11
	รวม	450	100.00

จากตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ จำนวน 450 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการทุนการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 33.79 รองลงมา คือ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 น้อยที่สุด คือ ขอคำปรึกษาเรื่องส่วนตัว(ความรัก,บุคลิกภาพ,ครอบครัว), การขอคำปรึกษาโรคซึมเศร้า และด้านงานพิเศษระหว่างเรียน ซึ่งมีอัตราที่เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การแปรผล

ระดับคะแนน	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับคะแนน	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1	การให้คำปรึกษาเรื่องการเรียน	4.10	มาก
2	ขอคำปรึกษาเรื่องส่วนตัว(ความรัก,บุคลิกภาพ,ครอบครัว)	4.60	มาก
3	ขอคำปรึกษาโรคซึมเศร้า	3.98	มาก
4	การทำกิจกรรมจิตอาสา กยศ./กรอ	4.10	มาก
5	การให้บริการข้อมูล	4.12	มาก
6	การให้บริการทุนการศึกษา	4.14	มาก
7	การกู้ยืมเงินกองทุนฉุกเฉินไทยช่วยไทย	4.48	มาก
8	ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	4.36	มาก
9	งานพิเศษระหว่างเรียน	4.40	มาก
10	การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	4.09	มาก
11	การเรียนนักศึกษาวิชาทหาร	4.10	มาก
12	การบริการนิสิตพิการ	4.13	มาก
13	การให้คำปรึกษานิสิตหอพัก	4.12	มาก
14	การให้บริการนิสิตหอพัก	4.12	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.20	มาก

จากตาราง 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขอคำปรึกษาเรื่องส่วนตัว(ความรัก,บุคลิกภาพ,ครอบครัว) (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา คือ การกู้ยืมเงินกองทุนฉุกเฉินไทยช่วยไทย (ค่าเฉลี่ย 4.48) และน้อยที่สุด คือ ขอคำปรึกษาโรคซึมเศร้า (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตาราง 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	มาก
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.95	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	มาก
เฉลี่ยรวม	4.04	มาก

จากตาราง 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และน้อยที่สุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตาราง 3 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ได้รับบริการตรงกับความต้องการ/ ได้รับความสำเร็จในเรื่องติดต่อ	4.09	มาก
2. ได้รับบริการทันเวลาที่กำหนด	4.3	มาก
3. ได้รับบริการที่ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.16	มาก
4. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางแก้ปัญหาได้	4.07	มาก
5. มีความประทับใจในการรับบริการ	4.09	มาก
เฉลี่ยรวม	4.09	มาก

จากตาราง 3 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ มีความประทับใจในการรับบริการ และการบริการตรงกับความต้องการ/ ได้รับความสำเร็จในเรื่องติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการทันเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตาราง 4 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.08	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ	4.12	มาก
3. มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างดี	4.12	
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.19	มาก
เฉลี่ยรวม	4.13	มาก

จากตาราง 4 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ การบริการที่มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างดี และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และน้อยที่สุด คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตาราง 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.95	มาก
2. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	3.95	มาก
3. มีแบบฟอร์มคำร้องในการขอรับบริการ	3.96	มาก
เฉลี่ยรวม	3.95	มาก

จากตาราง 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีแบบฟอร์มคำร้องในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตาราง 6 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสม เข้าถึงง่าย	4.03	มาก
2. มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	3.98	มาก
เฉลี่ยรวม	4.00	มาก

จากตาราง 6 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม เข้าถึงง่าย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา คือ มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเพจประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เผยแพร่ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น
2. อย่าหยุดพัฒนา
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเต็มที่ ทำให้นิสิตกล้าที่จะสอบถามข้อมูลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนา

1. ขั้นตอนการดำเนินการล่าช้า เช่น การเบิกจ่ายเงินทุนการศึกษา และกองทุนสวัสดิภาพนักเรียนและนิสิต
2. สถานการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ควรมีการเตรียมแผนการรับมือล่วงหน้าหรือปรับรูปแบบให้เหมาะสมยิ่งขึ้น