

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากรายงานผลการสรุปความพึงพอใจในการให้บริการของงานกิจกรรมพัฒนานิสิต กองกิจการนิสิต ประจำปีงบประมาณ 2565 ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม เดือนเมษายน ถึง เดือนกันยายน 2565 (6 เดือน) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 121 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นนิสิต จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ บุคลากร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ศิษย์เก่าและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 67.77 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23

จำแนกตามสังกัดกลุ่มคณะหรือหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สังกัดกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 47.97 รองลงมาคือ สังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 29 คน และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ สำนักงานอธิการบดีและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

จำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.62 ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 01.66

จำแนกตามช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางการให้บริการมากที่สุด คือ มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 61.15 รองลงมาคือ ผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ โทรศัพท์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88

จำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมโครงการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 รองลงมาคือ กิจกรรมจิตอาสา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 ขอใช้บริการน้อยที่สุด คือ เรื่องอื่นๆ สอบถามทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 04.13 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การขอใบรับรองความประพฤติ

เมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.47$ ) รองลงมาคือ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ ( $\bar{x} = 4.42$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.34$ )

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับความตรงกับความต้องการ/งานสำเร็จ ( $\bar{x} = 4.43$ ) รองลงมาคือ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำทางการแก้ปัญหาได้ (มีจิตบริการ) ( $\bar{x} = 4.42$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความประทับใจในกาบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม) ( $\bar{x} = 4.38$ )

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{x} = 4.34$ ) รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มคำร้องในการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.28$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.25$ )

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางเหมาะสม/เข้าถึงง่าย ( $\bar{x} = 4.39$ ) รองลงมา คือ มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ( $\bar{x} = 4.38$ )

งานกิจกรรมพัฒนานิสิต กองกิจการนิสิต  
คณะผู้จัดทำ

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของงานกิจกรรมพัฒนานิสิต กองกิจการนิสิต  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร  
ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนเมษายน – กันยายน 2565)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 121 คน

ระยะเวลาในเก็บข้อมูล เดือนเมษายน – กันยายน 2565 (6 เดือน)

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. นิสิต	116	95.87
2. บุคลากร	5	04.13
3. ศิษย์เก่า	0	0.00
4. บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นนิสิต จำนวน 116คน คิดเป็นร้อยละ 95.87 รองลงมาเป็นบุคลากร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 04.13 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ศิษย์เก่าและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. หญิง	82	67.77
2. ชาย	39	32.23
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 67.77 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดกลุ่มคณะหรือหน่วยงาน

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	29	23.97
2. กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	28.09
3. กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	58	47.94
4. สำนักงานอธิการบดี	0	0.00
5. บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดกลุ่มคณะหรือหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สังกัดกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 47.97 รองลงมาคือ สังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ สำนักงานอธิการบดี และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ชั้นปีที่ 1	23	19.00
2. ชั้นปีที่ 2	57	47.10
3. ชั้นปีที่ 3	31	25.62
4. ชั้นปีที่ 4	8	06.62
5. อื่น ๆ	2	01.66
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.62 ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 01.66

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการ จำแนกตามช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. มาติดต่อด้วยตนเอง	74	61.15
2. โทรศัพท์	18	14.88
3. ผ่านสื่อออนไลน์	29	23.97
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางการให้บริการมากที่สุด คือ มาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 61.15 รองลงมาคือ ผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ โทรศัพท์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ

เรื่องที่ขอใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. การจัดกิจกรรมโครงการ	58	47.93
2. การเข้าร่วมกิจกรรม	14	11.58
3. ทรานสคริปกิจกรรม/ชั่วโมงกิจกรรม	19	15.70
4. กิจกรรมจิตอาสา	25	20.66
5. การขอใบรับรองความประพฤติ	0	00.00
6. อื่น ๆ (สอบถามเรื่องทั่วไป)	5	04.13
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมโครงการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 รองลงมาคือ กิจกรรมจิตอาสา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 ผู้ตอบแบบสอบถามขอใช้บริการน้อยที่สุด คือ เรื่องอื่นๆ สอบถามเรื่องทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 04.13 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การขอใบรับรองความประพฤติ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการใช้บริการ

### เกณฑ์

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
1. สุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (มีความเป็นมิตร)	4.37	0.93	มาก
2. เอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ	4.42	0.97	มาก
3. มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.34	0.95	มาก
4. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.94</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.47$ ) รองลงมาคือ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ ( $\bar{x} = 4.42$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.34$ )

ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
1. ได้รับบริการตรงกับความต้องการ/งานสำเร็จ	4.43	0.83	มาก
2. ได้รับบริการทันเวลาที่กำหนด	4.29	0.91	มาก
3. ได้รับบริการข้อมูลที่ถูกต้อง/เชื่อถือได้	4.41	0.93	มาก
4. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาได้ (มีจิตบริการ)	4.42	0.90	มาก
5. ความประทับใจในการรับบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม)	4.38	0.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ/งานสำเร็จ ( $\bar{x} = 4.43$ ) รองลงมา คือ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำทางการแก้ปัญหาได้ (มีจิตบริการ) ( $\bar{x} = 4.42$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการทันเวลาที่กำหนด (ความพึงพอใจโดยรวม) ( $\bar{x} = 4.38$ )

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.25	0.99	มาก
2. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.34	0.93	มาก
3. มีแบบฟอร์มคำร้องในการขอรับบริการ	4.28	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ( $\bar{x} = 4.34$ ) รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มคำร้องในการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.28$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.25$ )

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	แปลผล
1. ช่องทางเหมาะสม/เข้าถึงง่าย	4.39	0.90	มาก
2. มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	4.38	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางเหมาะสม/เข้าถึงง่าย ( $\bar{x} = 4.39$ ) รองลงมา คือ มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ( $\bar{x} = 4.38$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Additional Recommendations)

-