สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา
ที่มีต่อการรับบริการจากหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2561
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ภาคเรียนที่ 1/2561 (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม 2562)

ในการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1- 5 ทุกคณะ/สาขาวิชา ประจำปีการศึกษาที่ 2561 ที่มีต่อการรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา ได้เก็บข้อมูลโดยวิธีประชาสัมพันธ์ผ่านทางคณะ/อาจารย์ที่ปรึกษา และเก็บแบบประเมินจากนักศึกษาเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น โดยมีการรายงานผลจากการวิเคราะห์ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ประเมินการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยมากที่สุด ระดับคะแนน 5 คะแนน
- เห็นด้วยมาก ระดับคะแนน 4 คะแนน
- เห็นด้วยปานกลาง ระดับคะแนน 3 คะแนน
- เห็นด้วยน้อย ระดับคะแนน 2 คะแนน
- เห็นด้วยน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 คะแนน

การหาค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของบุญชม ศรีสะอาด 2532:111

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 -2.50 มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 -1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา
ที่มีต่อการรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2561

จากการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1- 5 ทุกคณะ/สาขาวิชา ประจำปีการศึกษาที่ 2561 ที่มีต่อการรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา ได้เก็บข้อมูลโดยวิธีประชาสัมพันธ์ผ่านทางคณะ/อาจารย์ที่ปรึกษา และเก็บแบบประเมินจากนักศึกษาเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 3,546 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ของนักศึกษาทั้งหมด สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษาภาคปกติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 9,703 คน

คณะ	จำนวน	ช	ญ	ปี1	ปี2	ปี3	ปี4	ปี5
ครุศาสตร์	1,191	279	912	279	234	253	215	210
วิทยาศาสตร์และเทคโลยี	1,407	294	1,113	380	358	356	313	
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,055	564	1,491	555	438	519	543	
วิทยาการจัดการ	2,915	765	2,150	858	725	672	660	
เทคโนโลยีการเกษตร	700	363	337	186	168	186	160	
ศิลปกรรรมศาสตร์	594	304	290	204	146	130	114	
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	841	586	255	159	166	304	212	
รวม	**9,703**	**3,155**	**6,548**	**1,621**	**2,235**	**2,420**	**2,217**	**210**

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกตามเพศ

ที่	เพศ	ร้อยละ
1	เพศหญิง	43
2	เพศชาย	22

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกเป็นคณะ

ลำดับที่	คณะ/สาขา	ร้อยละ
1	คณะวิทยาการจัดการ	26
2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	54
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	57
4	คณะครุศาสตร์	28
5	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	18
6	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	22
7	คณะศิลปกรรมศาสตร์	41

จากตารางที่ 3 พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 ของนักศึกษาในคณะ และรองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 54 ของนักศึกษาในคณะ

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกเป็นชั้นปี

ลำดับที่	ชั้นปีที่	ร้อยละ
1	ชั้นปีที่ 1	72
2	ชั้นปีที่ 2	35
3	ชั้นปีที่ 3	31
4	ชั้นปีที่ 4	21
5	ชั้นปีที่ 5	10

จากตารางที่ 4 พบว่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72 ของนักศึกษาในชั้นปีที่ 1 และรองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 35 ของนักศึกษาในชั้นปีที่ 2

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	หลักสูตร	จำนวนผู้ตอบ
1	2 ปี	23
2	4 ปี	3,189
3	5 ปี	334

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี มาที่สุด จำนวน 3,189 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการกับกองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกตามการเข้ารับบริการ

ลำดับที่	การบริการ	ร้อยละ
1	กิจกรรมนักศึกษา การเข้าร่วมโครงการ	60
2	ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา(กยศ.)	53
3	การแก้กิจกรรม	36
4	การจัดหางานภายในมหาวิทยาลัย (งานประจำ/งานนอกเวลาเรียน)	18
5	ทุนการศึกษา	12
6	งานกีฬา	10
7	การผ่อนผันทหาร	8
8	งานพยาบาล	6
9	การจัดหางานภายนอกมหาวิทยาลัย (งานประจำ/งานนอกเวลาเรียน)	5
10	หอพักนักศึกษา	5
11	นักศึกษาวิชาทหาร	5
12	รับคำปรึกษาเรื่องการใช้ชีวิต ทั้งด้านส่วนตัว และสังคม	4

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการด้านกิจกรรมนักศึกษา และการเข้าร่วมโครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือเข้ารับบริการด้านทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา(กยศ.) คิดเป็นร้อยละ 53

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่องทางการรับบริการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ

ลำดับที่	ช่องทางการรับบริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย/กองพัฒนานักศึกษา	80	3.69
2	เพจกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	67	3.76
3	เพจกยศ.มรภ.สงขลา	44	3.60
4	รับการบริการด้วยตนเอง ณ กองพัฒนานักศึกษา	27	3.46
5	ผ่านสื่ออื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	15	3.46
6	วิทยุคลื่น105.75 MHz มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	4	3.32

จากตารางที่ 7 พบว่าในประเด็นช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย/กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ เพจกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา คิดเป็นร้อยละ 67 ในประเด็นความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการยังช่องทางต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการจากช่องทางเพจกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราช

ภัฏสงขลามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย/กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**3.44**
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.54
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3.38
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.37
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.47
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**3.48**
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.33
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	3.69
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.37
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.52
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	**3.46**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

นักศึกษาประเมินความพึงพอใจด้าน**กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

นักศึกษาประเมินความพึงพอใจ**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

โดยรวมความพึงพอใจด้านการรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา **มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46**

การแสดงความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การให้บริการแก่นักศึกษา

- เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การอธิบายที่ไม่ชัดเจน ไม่ให้บริการทันที ไม่ตรงต่อเวลา บอกให้กลับไปถามเพื่อน ให้บริการนักศึกษาแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ไม่เสมอภาค อยากให้เข้าคิวการรับบริการแบบเป็นธรรม แจ้งข่าวช้าไม่แจ้งงานให้บุคลากรอื่นรับแทนกรณีบุคลากรประจำไม่อยู่ หาคำตอบที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่คนไหนไม่ได้เลย เกี่ยงให้ไปถามคนโน่นคนนี้ไปมา

- ระบบต่างๆอยากให้มีการปรับปรุงให้มีความเสถียร เช่น

- **ระบบการลงกิจกรรม** ลงแล้วหาย เจ้าหน้าที่อ้างว่า ระบบรวนไม่ได้เบคอัพ โทษนักศึกษาว่าทำไมไม่ถ่ายรูปเก็บ อยากให้ใช้บัตรนักศึกษาในการเข้าโครงการ ระบบล่มบ่อย ถ้าต้องการที่จะพัฒนาเว็ปไซด์ควรเช็คให้ดีว่าข้อมูลเก่าๆ นั้นหายไหม จะแบคอัพได้เหมือนเดิมหรือเปล่า ควรจัดการแก้กิจกรรมสำหรับ

นักศึกษาปี 4 ที่จะกำลังจะจบให้เป็นระบบกว่านี้ไม่ใช่ไปแย่งชิงกับน้องปี 1,2,3 การปริ้นใบเข้ากิจกรรมเป็นการเปลืองทรัพยากร

- **ระบบการจองกิจกรรม** อยากให้ถอนกิจกรรมเมื่อไม่สะดวกเข้าได้ โดยอาจระบุช่วงเวลา มองว่านักศึกษาที่ไม่มีโทรศัพท์ ไม่มีอินเทอร์เนต จะจองไม่ทัน และนักศึกษาที่จองไม่ทันจะเสียสิทธิ์ การจองกิจกรรมจิตอาสากยศ. อยากให้ยกเลิก มีกิจกรรมไม่เพียงพอต่อนักศึกษา เป็นกิจกรรมแกมบังคับไม่ใช่กิจกรรมจิตอาสาโดยแท้จริง(ทำบุญ) จัดกิจกรรมเอื้อต่อนักศึกษามุสลิมให้สามารถเข้าร่วมได้
- **เพจประชาสัมพันธ์**
  - เพจกองพัฒนานักศึกษา ถามเข้าไปไม่มีคนตอบ หรือไม่อาจให้เข้าไปติดต่อด้วยตนเอง(กยศ.) บางครั้งไม่สะดวกเข้าติดต่อ หรือตอบแบบไม่ชัดเจน การแจ้งข่าวในเพจกองอยากให้มีลิงค์ที่หาข้อมูลเพิ่มเติมได้ มีรูปแบบ/ภาพ ที่น่าสนใจ น่าอ่าน
  - เพจ กยศ. อยากให้อัพเดทข้อมูลบ้าง ตอบคำถามในเพจบ้างเมื่อมีนักศึกษาสงสัย และไม่รวมกิจกรรมกยศ. กับกิจกรรมอื่นๆ
  - เพจประชาสัมพันธ์มรภ.สงขลา คอมเม้นโต้ตอบกับนักศึกษาที่แชร์โพสต์ต่าง ๆ โดยไม่มีวุฒิภาวะ ใช้ถ้อยคำที่ส่อเสียดนักศึกษา

- ในส่วนของทางมหาวิทยาลัย

- ออกกฎระเบียบ หรือเปลี่ยนข้อบังคับอะไรควรทำหนังสือประกาศให้ทุกคนทราบชัดเจน และควรคำนึงถึงความเป็นจริงว่าสมควรหรือไม่ ควรเอื้อเฟื้อประโยชน์ให้นักศึกษากว่าให้บุคลากร
- นโยบายบางนโยบายไม่สมควรจัดทำ กิจกรรมควรตรวจดูความสะดวกของนักศึกษาด้วย
- คณะกรรมการนักศึกษาควรมีคุณภาพกว่านี้อย่าใช้ตำแหน่งมาแบ่งชนชั้น

2. คำพูด/น้ำเสียง

- **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ใช้คำสุภาพ การใช้สีหน้า อารมณ์ ไม่มองหน้าผู้มาขอรับบริการ มีกิริยาที่ไม่สุภาพ ขาดการยิ้มแย้ม ตะคอกใส่นักศึกษา ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจากระแทกแดกดัน
- **นักศึกษาที่มาช่วยงาน** ควรปรับการพูด การแสดงสีหน้าให้เหมาะสม และควรจะแต่งกายให้เรียบร้อยเพื่อเป็นแบบอย่างแก่นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ และควรให้บริการด้วยความเท่าเทียม

3. ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ควรมีการบริการรถรับส่งในมหาลัย
- ให้การใส่ชุดกิจกรรมเป็นระเบียบที่ถูกต้อง
- อยากได้งบประมาณอย่างเต็มที่
- ปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีความสลับซับซ้อนและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา
- ช่วยแก้ไข้เรื่องที่จอดรถของนักศึกษา อยากให้มีที่จอดร่ม ๆ เหมือนใต้ตึกที่อาจารย์เค้าจอด รถซื้อมาแพง จ่ายค่าเทอมแต่ที่จอดรถไม่มีความสะดวก
- มีความเข้มงวดเกินไปในเรื่องการแต่งกาย

- ชี้แจงเหตุผลที่ไม่ให้นักศึกษาขับรถผ่านหรือเข้าในมหาลัย
- บางหน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ ต้องไปติดต่อหลายรอบ
- ควรมีตู้ ATM ภายในมหาลัย