

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ในการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ของนักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1- 5 ทุกคณะ/สาขาวิชา ประจำปีการศึกษาที่ 2562 ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรพัฒนานักศึกษา โดยได้เก็บข้อมูลจากการทำแบบประเมิน ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ ประชาสัมพันธ์ ผ่านทางคณะ/อาจารย์ที่ปรึกษา และ จาก GoogleForm โดยมีการรายงานผลจากการวิเคราะห์ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

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

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา
ประจำปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ในการเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-5 ทุกคณะ/สาขาวิชา ประจำปีการศึกษาที่ 2562 ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลากรกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 1,695 คน สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกตามเพศ

ที่	เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	เพศหญิง	1,217	71.80
2	เพศชาย	478	28.20
รวม		1,695	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 71.80 และเพศชายตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 28.20

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกเป็นคณะ

ลำดับที่	คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	คณะวิทยาการจัดการ	490	28.90
2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	308	18.20
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	295	17.40
4	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	220	13.00
5	คณะครุศาสตร์	186	11.00
6	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	127	7.50
7	คณะศิลปกรรมศาสตร์	69	4.10
รวม		1,695	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับ ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 28.90 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 18.20 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 17.40 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 13.00 คณะครุศาสตร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 11.00 คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 7.50 และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 4.10

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกเป็นชั้นปี

ลำดับที่	ชั้นปีที่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ชั้นปีที่ 1	668	39.40
2	ชั้นปีที่ 4	590	34.80
3	ชั้นปีที่ 3	208	12.30
4	ชั้นปีที่ 2	205	12.10
5	ชั้นปีที่ 5	24	1.40
รวม		1,695	100

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นชั้นปี 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 39.40

อันดับที่ 2 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 34.80

อันดับที่ 3 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 12.30

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยการเข้าใช้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่อการรับบริการด้านต่างๆ

ที่	บริการ	ค่าเฉลี่ย
1.	การบริการโครงการส่งเสริมการมีงานทำระหว่างเรียนในมหาวิทยาลัย	3.90
2.	การบริการจัดหางานภายนอกมหาวิทยาลัย	3.79
3.	ทุนการศึกษา	3.79
4.	ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา(กยศ./กรอ.)	3.93
5.	ประกันอุบัติเหตุ	3.79
6.	หอพักนักศึกษา	3.66
7.	รับคำปรึกษาเรื่องการใช้ชีวิต ทั้งด้านส่วนตัว และสังคม	3.68
8.	งานพยาบาล	3.87
9.	กิจกรรมนักศึกษา การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ในส่วนของกองพัฒนานักศึกษา	3.89
10.	กิจกรรมชดเชยของนักศึกษาที่ต้องแก้กิจกรรม	3.81
11.	ระบบบันทึกรหัสกิจกรรม/ระบบการจองกิจกรรม	3.74
12.	งานกีฬา	3.77
13.	นักศึกษาวิชาทหาร	3.75
14.	การผ่อนผันทหาร	3.80

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาเข้าใช้บริการงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา(กยศ./กรอ.) มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาเข้ารับการบริการโครงการส่งเสริมการมีงานทำระหว่างเรียนในมหาวิทยาลัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่อช่องทางบริการ

ที่	ช่องทางการรับบริการ	ค่าเฉลี่ย
1.	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย/กองพัฒนานักศึกษา	3.88
2.	เพจกยศ.มรภ.สงขลา	3.86
3.	เพจกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	3.96
4.	รับบริการด้วยตนเอง ณ กองพัฒนานักศึกษา	3.78
5.	ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	3.81

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการผ่านช่องทาง เพจกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย/กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/การให้บริการ	3.76
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.79
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3.73
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.74
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.78
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.65
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	3.86
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.70
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.76
9. ให้บริการกับนักศึกษาได้เต็มเวลาราชการ	3.78
10. งานธุรการกองพัฒนานักศึกษา(การเข้าติดต่อ-รับส่งเอกสาร)	3.75
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.75

จากตารางที่ 6 พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการ/การให้บริการ ที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ : อยากให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงบุคลิกภาพ ในด้านต่างๆ ดังนี้
 - น้ำเสียง คำพูด การแสดงออก
 - ความเต็มใจในการให้บริการ
 - การให้เกียรติ
 - การควบคุมอารมณ์
 - ความตรงต่อเวลา เมื่อนัดทำกิจกรรม
 - การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่ตรงกัน
2. ขั้นตอนการให้บริการ : เพื่อการให้บริการที่ดีขึ้นควรแนะนำขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการเข้ารับบริการ เช่น
 - แสดงรายละเอียดการให้บริการ
 - แยกประเภทงานและการติดต่อให้ชัดเจน
 - ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ก่อน-หลัง
 - ความรวดเร็วในการควรตอบคำถาม หรือในข้อมูล แก่ผู้รับบริการทันทีทันใด หรืออย่างรวดเร็วที่สุด
 - การเข้าถึงง่าย ติดต่อบริการที่ง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการ
 - การให้บริการนักศึกษาในช่วงพักกลางวัน
3. ระบบต่าง ๆ : การปรับปรุงระบบต่างๆ ให้ดีขึ้น เช่น
 - ระบบการจัดการกิจกรรม ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งคือ เข้าร่วมกิจกรรมครบแล้วแต่ในระบบระบุว่าไม่ครบ
 - ใช้วิธีการสมัยใหม่ในการแจกรหัสกิจกรรมนักศึกษา จากเดิมที่มีการแจกกระดาษรหัสกิจกรรม เช่น ใช้บัตรนักศึกษาในการลงชื่อเข้าร่วมโครงการ
 - การลงรหัสกิจกรรมในระบบมีเวลาให้นักศึกษาค่อนข้างน้อย ลงไม่ทัน อาจเพิ่มเวลาในการลงรหัสกิจกรรมในระบบให้มากขึ้น
4. การประชาสัมพันธ์
 - สื่อประชาสัมพันธ์มีความสับสน ไม่เข้าใจ
 - ควรเข้าถึงคณะมากขึ้น
 - ระบบเนตมหาวินาลัยล่มบ่อย
 - การประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งควรแจ้งก่อนล่วงหน้าและให้มีความชัดเจน