

กองกิจการนักศึกษา

ปีการศึกษา 2560

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการจากกอง/สำนักกองกิจการนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงาน จำนวนทั้งหมด 7 กลุ่มงาน ในภาพรวม โดยไม่เฉพาะเจาะจงที่งานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีอย่างมีคุณภาพต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กองกิจการนักศึกษา ได้จัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองกิจการนักศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่มาติดต่อรับบริการ จำนวน 1,400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
5. ด้านอื่น ๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ประเด็นที่ควรปรับปรุงพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกิจการนักศึกษา ดำเนินการแจกแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่านกลุ่มงานทั้ง 7 กลุ่มงานของกองกิจการนักศึกษา ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน 1,400 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 1,400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2.1 ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2.2 ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม ซึ่งเป็นแบบประเมินความเหมาะสม 5 ระดับ ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 5 ด้าน กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ออกเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ดังนี้

ระดับ	ความหมาย
5	หมายถึง มากที่สุด
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ปานกลาง
2	หมายถึง น้อย
1	หมายถึง น้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำเป็นรายด้านและภาพรวม แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมคำบรรยาย โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก
4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

4.2.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ประเด็นที่ควรปรับปรุงพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย
ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่ มีรายละเอียดดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. ผู้บริหาร	3	0.20
2. อาจารย์	16	1.10
3. บุคลากร	52	3.70
4. นักศึกษา	1,262	90.10
5. ศิษย์เก่า	12	0.90
6. บุคคลทั่วไป	40	2.90
7. อื่น ๆ	15	1.10
รวม	1,400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น นักศึกษา จำนวน 1,262 คน ร้อยละ 90.10
รองลงมาเป็น บุคลากร จำนวน 52 คน ร้อยละ 3.70 บุคคลทั่วไป จำนวน 40 คน ร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังในตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N =		แปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.31	.653	มาก
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	.642	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.36	.725	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.14	.726	มาก
5. ด้านอื่น ๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน	4.26	.636	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.35	.667	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวม 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.36$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.31$) ด้านอื่น ๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน ($\bar{x} = 4.26$) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.24$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	N =(จำนวนประชากร)		แปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.33	.681	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	.950	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.32	.700	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.31	.653	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$) ด้านให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.32$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	N =(จำนวนประชากร)		แปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. พื้นที่ของการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	.716	มาก
2. พื้นที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.33	.669	มาก
3. อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	.798	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.24	.642	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ พื้นที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.33$) พื้นที่ของการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.20$) และอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	N =(จำนวนประชากร)		แปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.35	.673	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.34	.685	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.38	1.40	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.36	.725	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.38$) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.35$) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	N =		แปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.16	.795	มาก
2. เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษามีความเหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน	4.12	.802	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ มีความสม่ำเสมอทันสมัย	4.13	.801	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.14	.726	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.16$) เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษามีความเหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.12$) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ มีความสม่ำเสมอทันสมัย ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านอื่น ๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน

ด้านอื่น ๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน	N =(จำนวนประชากร)		แปลความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. มีการให้คำปรึกษาและอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.28	.712	มาก
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา	4.24	.703	มาก
3. คุณภาพของงานที่ได้รับ	4.27	.704	มาก
4. การให้บริการของบุคลากรสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของกองกิจการนักศึกษา “มุ่งสัมฤทธิ์การให้บริการ เพื่อพัฒนานักศึกษา”	4.25	.693	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.26	.636	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ตามจุดเน้นของส่วนงานของกองกิจการนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ มีการให้คำปรึกษาและอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (\bar{X} = 4.28) คุณภาพของงานที่ได้รับ (\bar{X} = 4.27) การให้ให้บริการของบุคลากรสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของกองกิจการนักศึกษา “มุ่งสัมฤทธิ์การให้บริการ เพื่อพัฒนานักศึกษา” (\bar{X} = 4.25) และการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา (\bar{X} = 4.24) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา

3.1 ประเด็นที่ควรปรับปรุงพัฒนา

1. ควรมี Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ/ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย (3)
2. ควรมีกระดานเพิ่มในแต่ละห้อง / มีกระดานทุกห้อง (3)
3. ควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้หลายรูปแบบ (2)
4. โต๊ะที่นั่งควรมีเพิ่มขึ้นเนื่องจากนักศึกษามีมาก (2)
5. กยศ. ควรปรับปรุงพัฒนากระบวนการยื่นเอกสารให้มีประสิทธิภาพ
6. กีฬามหาวิทยาลัย ควรหยุดการเรียนการสอนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักกีฬาจะได้ไม่ห่วงหน้าพะวงหลัง ควรส่งเสริมกีฬาในบางประเด็นเพิ่มขึ้น เช่น การฝึกซ้อม อยากรู้ให้มีอุปกรณ์และห้องพิเศษสำหรับนักกีฬา มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้คำแนะนำ
7. หลักสูตรการเรียนของนักกีฬาโควต้า ควรมีความยืดหยุ่น เพื่อให้การเรียนสามารถไปรอด ทั้งยังส่งผลให้มีเวลาฝึกซ้อมอย่างเต็มที่มากขึ้น
8. อยากรู้ให้มีการกำหนดแผนการซ้อมอย่างชัดเจนและมีการติดตามผลการฝึกซ้อมของนักกีฬา และมีมาตรการกับนักกีฬาที่ไม่ทำตามกฎ
9. น่าจะมีตู้กดน้ำที่สนามกีฬามากกว่านี้ และถึงชยะ และควรเปลี่ยนไส้กรองตู้กดน้ำทุกปี (เป็นตะไคร่แล้ว)
10. ลิฟต์ในเวลาเย็นที่คนใช้จำนวนมาก ควรเปิดทุกตัว
11. อยากรู้ให้มีห้องติวหนังสือมากกว่านี้
12. อาจารย์ควรรับฟัง พุดจาให้ไพเราะกว่านี้ อธิบายรายละเอียดในการบริการให้ชัดเจน
13. อยากรู้ให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา

1. อยากรู้ให้เข้มงวดในการรับนักกีฬาโควต้า อยากรู้ให้มีการส่งเสริมนักกีฬาโควต้าด้วยการเรียน และการฝึกซ้อมอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นแผนการชัดเจน
2. ระยะเวลาในการให้บริการควรปิดเวลา 20.00 น.
3. เลื่อนเวลาเปิด – ปิด ให้นานกว่านี้
4. ควรเพิ่มวันและเวลาที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา
