



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
ประจำปี 2564

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

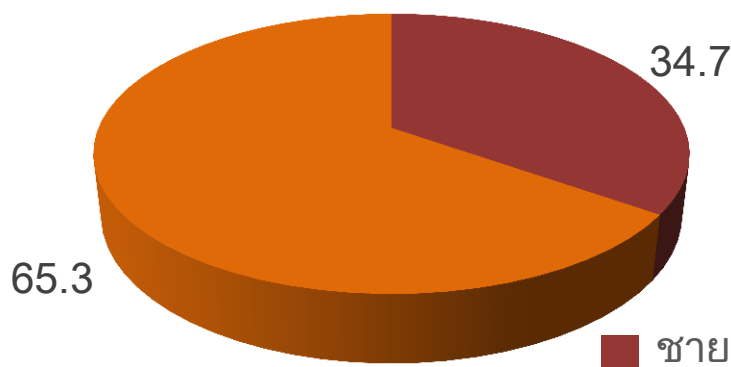
## ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

กองพัฒนานักศึกษาได้รับการแต่งตั้งเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม งานกิจการ นักศึกษาควบคู่ไปกับงานด้านวิชาการ มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ 4 งาน ได้แก่ งานพัฒนานักศึกษานักศึกษา งานสวัสดิการนักศึกษา งานแนะแนว และงานบริหารทั่วไป โดยฝ่ายงาน ต่างๆ เหล่านี้จะให้บริการและจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นักศึกษา เช่น จัดหาทุนการศึกษา แนะนำ อาชีพและจัดหางาน จัดกิจกรรมกีฬา จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ให้บริการด้านหอพักนักศึกษา สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการร้านค้า บริการให้คำปรึกษาแก้ปัญหาแก่นักศึกษา จัดอบรมให้ความรู้ ต่างๆ แก่นักศึกษา ซึ่งในแต่ละปีจะมีนักศึกษาจำนวนมากเข้ามาใช้บริการตามกลุ่มงานต่างๆ ดังนั้น กองพัฒนานักศึกษาจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

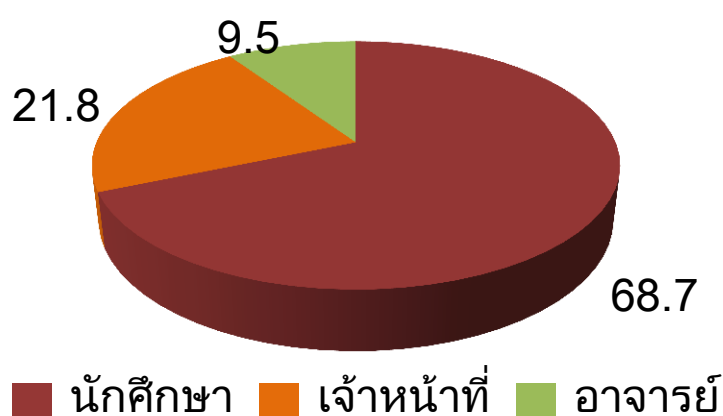
กองพัฒนานักศึกษาได้จัดทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมี กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 380 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



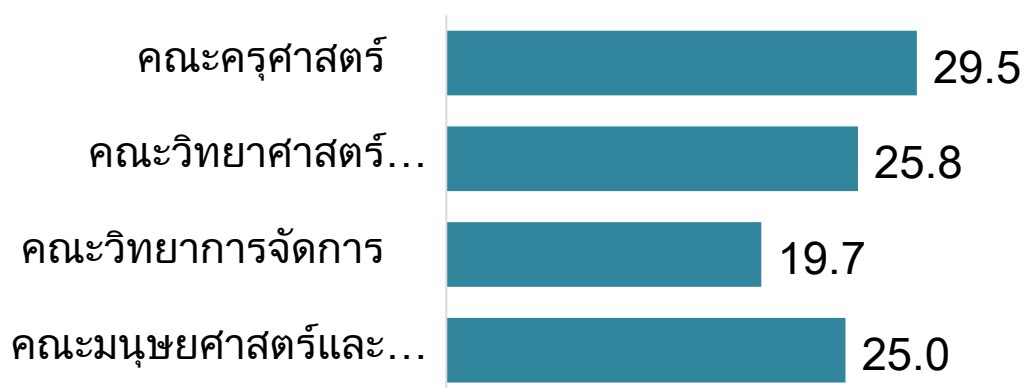
ภาพที่ 1 ข้อมูลด้านเพศของผู้ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ กองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

จากภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564 จำนวน 380 คน เป็นเพศชายร้อยละ 34.7 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 65.3



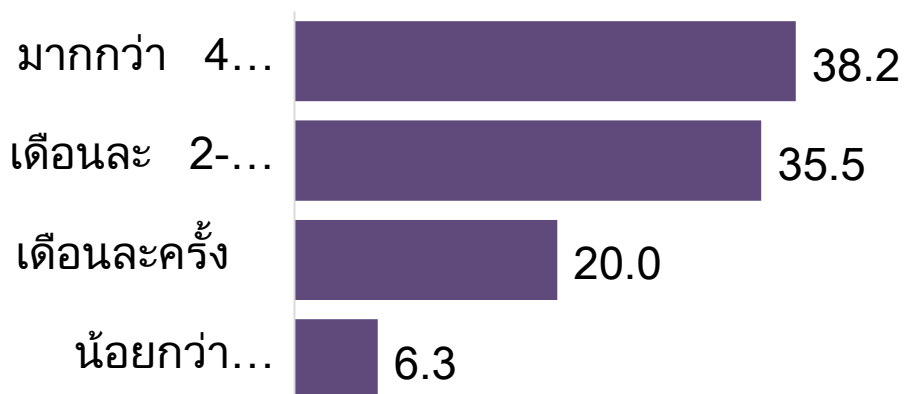
ภาพที่ 2 ข้อมูลด้านสถานะของผู้ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

จากภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564 จำนวน 380 คน เป็นนักศึกษาร้อยละ 68.7 เจ้าหน้าที่ร้อยละ 21.3 และอาจารย์ร้อยละ 9.5



ภาพที่ 3 ข้อมูลด้านหน่วยงานของผู้ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ กองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

จากภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564 จำนวน 380 คนเป็นผู้รับบริการจากคณะครุศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 25.8 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 25.0 และคณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 19.7



ภาพที่ 4 แสดงข้อมูลด้านความถี่ในการใช้บริการของผู้ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ กองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

จากภาพแสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564 จำนวน 380 คน พบว่าเข้ารับบริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ เดือนละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 35.5 ความถี่ในการรับบริการเดือนละครั้ง ร้อยละ 20.0 และเข้ารับบริการน้อยกว่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 6.3

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลของผู้ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการกองพัฒนานักศึกษาแบ่งตามฝ่ายงาน ประจำปี 2564

ฝ่ายงานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารทั่วไป	55	14.5
งานพัฒนานักศึกษา	65	17.1
งานแนะแนว	172	45.3
งานสวัสดิการนักศึกษา	88	23.2
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564 จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เข้ารับบริการงานงานแนะแนวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ งานสวัสดิการนักศึกษา ร้อยละ 23.2 งานพัฒนานักศึกษา ร้อยละ 17.1 และที่น้อยที่สุด คือ งานงานบริหารทั่วไป ร้อยละ 14.5

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมาก	หมายถึง	5	คะแนน
พึงพอใจ	หมายถึง	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ/รู้สึกเฉยๆ	หมายถึง	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	หมายถึง	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	หมายถึง	1	คะแนน

โดยมีเกณฑ์การประเมินร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

ร้อยละ 90 - 100	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับดีมาก
ร้อยละ 80 - 89	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับดี
ร้อยละ 70 - 79	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ร้อยละ 60 - 69	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ร้อยละ 0 - 59	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยมาก

และเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับดีมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับดี
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยมาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจในการใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2564

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
1.1 บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	4.91	98.1
1.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.93	98.7
1.3 รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.95	99.0
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.94	98.8
1.5 การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.97	99.5
1.6 ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.94	98.8
1.7 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสม	4.96	99.3

รวม	4.94	98.8
<b>ประเด็นการประเมิน</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>2. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
2.1 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.95	98.9
2.2 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.96	99.3
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	98.7
รวม	4.94	98.9
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
3.1 ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด และอีเมลล์	4.95	99.0
3.2 ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการ	4.95	99.0
3.3 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	4.94	98.7
3.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	4.87	97.4
รวม	4.92	98.5
<b>4. คุณภาพของการให้บริการ</b>		
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.96	99.1
4.2 การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.94	98.8
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.92	98.4
4.4 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.95	99.0
4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด และกล่องรับความคิดเห็น	4.92	98.4
รวม	4.93	98.7
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.93</b>	<b>98.7</b>

จากตารางที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกองพัฒนานักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 98.8 กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 และคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.7 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93)