

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



ประจำปี 2565

จัดทำโดย
งานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

**ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ประจำปี 2565**

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประจำปี 2564 ดำเนินการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการหลังการให้บริการทันที โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล และประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปจากนั้นนำมาแปลผลซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1.00 – 1.49	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	=	มีความพึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากนั้นได้นำผลการประเมินในภาพรวมของการให้บริการในแต่ละด้านมาหาค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

**ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของกองพัฒนานักศึกษา
ประจำปี 2564**

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา (กยศ.)	4.83	มากที่สุด
การให้บริการการให้คำปรึกษา	4.64	มากที่สุด
การให้บริการหอพักนักศึกษา	4.07	มาก
การให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย	4.43	มาก
การให้บริการสระว่ายน้ำเฉลิมราชภัฏ	4.69	มากที่สุด
การให้บริการงานบริหารทั่วไป	4.81	มากที่สุด
การให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและ กีฬา	4.05	มาก
รวม	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในแต่ละด้าน มีดังนี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานแนะแนวสนเทศและทุนการศึกษา
งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานแนะแนวสนเทศและทุนการศึกษา
สำหรับนักศึกษา ประจำปีภาคปีการศึกษา 2565 ได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับ
การตอบกลับแบบสอบถาม จำนวน 2,402 คน ดังนั้น ข้อมูลจึงถือเป็นตัวเลขของผู้รับบริการทั้งหมด
โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	1,781	74.14
ชาย	621	25.86
รวม	2,402	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ทั้งหมดจำนวน 2,401 คน โดยแยกเป็นเพศหญิง
จำนวน 1,780 คน คิดเป็นร้อยละ 74.14 และเป็นเพศชาย จำนวน 621 คน คิดเป็นร้อยละ 25.86

2. ประเภทบุคคล

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ภายใน	2401	99.96
ภายนอก	1	0.04
รวม	2,402	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกประเภทบุคคล)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ประเภทภายใน จำนวน 2,401 คน คิดเป็นร้อยละ 99.96
และประเภทภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04

3. ชั้นปีของนักศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	571	23.78
ชั้นปีที่ 2	629	26.20
ชั้นปีที่ 3	433	18.03
ชั้นปีที่ 4	457	19.03
ชั้นปีที่ 5	309	12.87
ชั้นปีที่ 6(ตกค้าง)	2	0.08
รวม	2,401	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 23.78 ,นักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 26.20 ,นักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 18.03 ,นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 19.03 ,นักศึกษาชั้นปีที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 12.87 และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 6(ตกค้าง) คิดเป็นร้อยละ 0.08

4. หน่วยงาน

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	1,414	58.87
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	305	12.70
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	211	8.78
วิทยาการจัดการ	295	12.28
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	128	5.33
เกษตรศาสตร์	17	0.71
วิทยาลัยนานาชาติ	28	1.17
วิทยาลัยน่าน	3	0.12
หน่วยงานภายนอก	1	0.04
รวม	2,402	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกหน่วยงาน)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ประเภทหน่วยงานคณะครุศาสตร์ จำนวน 1,414 คน คิดเป็นร้อยละ 57.87 ,คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 305 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.70 ,คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 ,คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 , คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ,คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ,วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17 ,วิทยาลัยน่าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.12 และเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04

ตอนที่ 2 สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับผลการประเมิน
1. กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและนักศึกษา มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	4.85	มากที่สุด
2. การเผยแพร่ข่าวสารงานงานแนะแนวสนเทศและทุนการศึกษา เช่น ข่าวกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา ตามช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม เช่น เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา , Facebook Page	4.81	มากที่สุด
3. การให้บริการให้คำปรึกษา ติดต่อ สอบถาม เกี่ยวกับเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.79	มากที่สุด
4. การใช้งานระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแบบดิจิทัล (DSL)	4.88	มากที่สุด
สรุปผล	4.83	มากที่สุด

ตารางที่ 5 สรุปผลค่าเฉลี่ยและผลการประเมิน

ผลการวิเคราะห์ : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.83 สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับความพึงใจ “มากที่สุด”

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้คำปรึกษา ประจำปี 2565

(ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2565)

งานแนะแนวสนเทศและทุนการศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

แบบประเมินความพึงพอใจการให้คำปรึกษา ประจำปี 2565 งานแนะแนวสนเทศและทุนการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นแบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

นำแบบประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for window เพื่อหาค่าเฉลี่ย \bar{X} ของข้อคำถามแต่ละข้อ และนำมาแปลผลซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1.00 – 1.49	=	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	=	น้อย
2.50 – 3.49	=	ปานกลาง
3.50 – 4.49	=	มาก
4.50 – 5.00	=	มากที่สุด

ซึ่งจะแสดงผลในรูปแบบตารางโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่เข้ามารับการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้คำปรึกษา ประจำปี 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่เข้ามารับการให้คำปรึกษา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เข้ามารับการให้คำปรึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	13	22.41
หญิง	45	77.59
รวม	58	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการให้คำปรึกษา แบ่งออกเป็น เพศชายจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 เพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 77.59 รวมจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการการให้คำปรึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้คำปรึกษา ประจำปี 2565

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ผลการประเมินความพึงพอใจการให้คำปรึกษา งานแนะแนวสนเทศ และทุนการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ข้อคิดเห็น	\bar{X}	ผลการประเมิน
1. ช่องทางในการขอรับการปรึกษา มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	4.63	มากที่สุด
2. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษา ให้กับท่านมากน้อยเพียงใด	4.68	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าสิ่งที่ได้จากการให้คำ บริการให้คำปรึกษา ตรงกับความ ต้องการของท่านมากน้อยเพียงใด	4.58	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่า ท่านสามารถนำข้อมูล ที่ได้รับจากบริการให้คำปรึกษาใน ครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อย เพียงใด	4.63	มากที่สุด
5. ท่านคิดว่า บริการให้คำปรึกษา ของมหาวิทยาลัย มีประโยชน์ต่อ ท่านมากน้อยเพียงใด	4.70	มากที่สุด
รวม	4.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นระดับคะแนนจากการใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ผลการประเมินความพึงพอใจการให้คำปรึกษา ประจำปี 2565 ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด นักศึกษาที่เข้ารับการให้คำปรึกษาสามารถเลือกช่องทางในการขอรับการปรึกษาได้อย่าง หลากหลายช่องทางตามความสะดวก นักศึกษาได้รับประโยชน์จากการเข้ารับบริการ และสามารถนำข้อมูล ที่ได้จากการให้คำปรึกษา ไปประกอบการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง รู้จักตนเองมากขึ้น สามารถปรับปรุงแก้ไข ตนเอง และพัฒนาตนเองได้

การประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565 ใช้แบบสอบถาม สอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาหอพัก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยจำแนกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านการรักษาความปลอดภัย

- การประเมินด้านการบริการมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
- การประเมินด้านการรักษาความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมายดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจระดับ มาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจระดับ น้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

ความพึงพอใจการใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565

จากผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565 โดยสรุปภาพรวมทั้งหมดพบว่าผู้ใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.07$) หรือคิดเป็นร้อยละ 81.41 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

หัวข้อ	ระดับความเหมาะสม					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
1. ด้านการบริการ								
1.1 การบริการดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่	56 34.1	78 47.6	28 17.1	1 0.6	1 0.6	4.14	0.76	มาก

1.2 การบริการซ่อมแซม วัสดุ-อุปกรณ์ ภายใน หอพัก	54 32.9	66 40.2	36 22	4 2.4	4 2.4	3.99	0.93	มาก
1.3 การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา	65 39.6	75 45.7	22 13.4	1 0.6	1 0.6	4.23	0.75	มาก
1.4 การอำนวยความสะดวก สะดวก กรณีนักศึกษา เจ็บป่วย เช่น ยาสามัญ ประจำบ้าน การนำส่ง โรงพยาบาล เป็นต้น	48 29.3	80 48.8	29 17.7	6 3.7	1 0.6	4.02	0.82	มาก
1.5 สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ ทำความสะอาด เครื่องซัก ผ้า ตู้กดอาหารและน้ำดื่ม ร้านอาหาร เป็นต้น	52 31.7	74 45.1	34 20.7	2 1.2	2 1.2	4.05	0.83	มาก
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย								
2.1 การตรวจตราดูแล ความปลอดภัยและความ เรียบร้อยของหอพัก	51 31.1	68 41.5	37 22.6	8 4.9	0	3.99	0.86	มาก
2.2 การควบคุมทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อย ของหอพัก	47 28.7	77 47	34 20.7	6 3.7	0	4.01	0.80	มาก
2.3 การเปิด-ปิดหอพัก ระหว่างเวลา 06.00- 22.00 น.	52 31.7	73 44.5	25 15.2	7 4.3	7 4.3	3.95	1.01	มาก
2.4 การห้าม บุคคลภายนอกเข้าอาคาร หอพักนักศึกษา	79 48.2	56 34.1	24 14.6	1 0.6	4 2.4	4.25	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	34.14	43.83	19.33	2.44	1.34	4.07	0.85	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการหอพักนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.07$) หรือคิดเป็น ร้อยละ 81.41 โดยจำแนกเป็น 2 ด้านดังนี้

- 1) **ด้านการบริการ** การบริการดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบปัญหาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.14$), การบริการซ่อมแซมวัสดุ-อุปกรณ์ ภายในหอพัก ($\bar{X}=3.99$), การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา ($\bar{X}=4.23$), การอำนวยความสะดวก กรณีนักศึกษาเจ็บป่วย เช่น ยาสامัญประจำบ้าน การนำส่งโรงพยาบาล เป็นต้น ($\bar{X}=4.02$), สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ทำความสะอาด เครื่องซักผ้า ตู้กดอาหารและน้ำดื่ม ร้านอาหาร เป็นต้น ($\bar{X}=4.05$)
- 2) **ด้านการรักษาความปลอดภัย** การตรวจตราดูแลความปลอดภัยและความเรียบร้อยของหอพัก ($\bar{X}=3.99$), การควบคุมทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยของหอพัก ($\bar{X}=4.01$), การเปิด-ปิดหอพัก ระหว่างเวลา 06.00-22.00 น. ($\bar{X}=3.95$), การห้ามบุคคลภายนอกเข้าอาคารหอพักนักศึกษา ($\bar{X}=4.25$)

ข้อเสนอแนะการประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปี 2565

- อยากให้เพิ่มโต๊ะนั่งตามหอต่างๆ หรือที่โล่งๆค่ะ เพราะ เวลาจะนั่งทำงานไม่เคยพอเลยค่ะ ตู้กดน้ำ บางครั้งกดไม่ไหล อาจจะทำให้อ่างน้ำดื่มเพิ่มอีกค่ะ
- ดีทุกอย่างเลยค่ะ
- อยากให้เพิ่มวิธีการสแกนเข้าหอเพิ่มค่ะ ลายนิ้วมือลอกทุกนิ้วเลยเข้าหอไม่ได้ค่ะ555
- ดีมาก น่าชื่นชม
- เรื่องระบบความปลอดภัยค่ะ
- ไม่มีค่ะ
- ควรจะมีตู้เย็นไว้สำหรับหอต่างๆอย่างน้อยชั้นละ1เครื่อง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ออกกำลังกาย
 กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประจำปี 2565 (ข้อมูลวันที่ 15 มีนาคม 2565 ถึง ปัจจุบัน)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	58.06
หญิง	13	41.94
รวม	31	100.00

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.00
16 – 20 ปี	18	58.06
21 – 25 ปี	12	38.71
26 – 30 ปี	1	3.23
31 – 35 ปี	0	0.00
36 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	31	100.00

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	30	96.77
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	1	3.23
นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	0	0.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	31	100.00

ความพึงพอใจด้านสถานที่		5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. อุปกรณ์ออกกำลังกายครบครันต่อการให้บริการ	จำนวน	18	8	3	2	0	4.22	ดี
	ร้อยละ	58.06	25.81	9.68	6.45	0.00		
2. ความสะอาดของอุปกรณ์ออกกำลังกายและสถานที่	จำนวน	17	14	0	0	0	4.41	ดี
	ร้อยละ	54.84	45.16	0.00	0.00	0.00		
3. บรรยากาศของสถานที่โดยรวมมีความเหมาะสมต่อการออกกำลังกาย	จำนวน	20	9	1	1	0	4.41	ดี
	ร้อยละ	64.52	29.03	3.23	3.23	0.00		
4. ห้องน้ำสะอาดและมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	จำนวน	18	10	3	0	0	4.34	ดี
	ร้อยละ	58.06	32.26	9.68	0.00	0.00		

ความพึงพอใจด้านสถานที่		5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
5. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	จำนวน	22	8	1	0	0	4.53	ดีมาก
	ร้อยละ	70.97	25.81	3.23	0.00	0.00		
รวม							4.38	ดี

ความพึงพอใจด้านการบริการ		5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	19	12	0	0	0	4.47	ดี
	ร้อยละ	61.29	38.71	0.00	0.00	0.00		
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ	จำนวน	21	9	1	0	0	4.50	ดี
	ร้อยละ	67.74	29.03	3.23	0.00	0.00		
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	จำนวน	23	7	1	0	0	4.56	ดีมาก
	ร้อยละ	74.19	22.58	3.23	0.00	0.00		
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	21	8	2	0	0	4.47	ดี
	ร้อยละ	67.74	25.81	6.45	0.00	0.00		
5. อุปกรณ์ออกกำลังกายมีให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	จำนวน	20	9	1	0	1	4.38	ดี
	ร้อยละ	64.52	29.03	3.23	0.00	3.23		
รวม							4.48	ดี

ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำเฉลิมราชภัฏ
 กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประจำปี 2565 (ข้อมูลวันที่ 15 มีนาคม 2565 ถึง ปัจจุบัน)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	36	69.23
หญิง	16	30.77
รวม	52	100.00

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	2	3.85
16 – 20 ปี	12	23.08
21 – 25 ปี	27	51.92
26 – 30 ปี	4	7.69
31 – 35 ปี	1	1.92
36 ปีขึ้นไป	6	11.54
รวม	52	100.00

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	31	59.62
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	2	3.85
นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	2	3.85
บุคคลภายนอก	17	32.69
รวม	52	100.00

ความพึงพอใจด้านสถานที่		5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน		
1. คุณภาพน้ำในสระว่ายน้ำ	จำนวน	39	10	3	0	0	4.60	ดีมาก
	ร้อยละ	75.00	19.23	5.77	0.00	0.00		
2. ห้องน้ำสะอาดและมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	จำนวน	38	14	0	0	0	4.64	ดีมาก
	ร้อยละ	73.08	26.92	0.00	0.00	0.00		
3. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	จำนวน	41	11	0	0	0	4.70	ดีมาก
	ร้อยละ	78.85	21.15	0.00	0.00	0.00		
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน	40	12	0	0	0	4.68	ดีมาก
	ร้อยละ	76.92	23.08	0.00	0.00	0.00		
5. บรรยากาศของสระว่ายน้ำโดยรวม	จำนวน	37	14	1	0	0	4.60	ดีมาก
	ร้อยละ	71.15	26.92	1.92	0.00	0.00		
รวม							4.65	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านการบริการ		5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	42	10	0	0	0	4.72	ดีมาก
	ร้อยละ	80.77	19.23	0.00	0.00	0.00		
2. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ	จำนวน	43	9	0	0	0	4.74	ดีมาก
	ร้อยละ	82.69	17.31	0.00	0.00	0.00		
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	จำนวน	46	6	0	0	0	4.79	ดีมาก
	ร้อยละ	88.46	11.54	0.00	0.00	0.00		
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	46	6	0	0	0	4.79	ดีมาก
	ร้อยละ	88.46	11.54	0.00	0.00	0.00		
5. ชุดว่ายน้ำ/อุปกรณ์ มีบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	จำนวน	39	11	2	0	0	4.62	ดีมาก
	ร้อยละ	75.00	21.15	3.85	0.00	0.00		
รวม							4.73	ดีมาก

ข้อเสนอแนะ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ประจำปี 2565

จัดทำโดย
กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา และเพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา ประจำปี 2565 ใช้การวิจัยเชิงสำรวจเป็นวิธีในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานบริหารทั่วไป ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2565 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน ประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและนำมาแปรผลซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1.00 – 1.49	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	=	มีความพึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	36.92
หญิง	39	60.00
เพศทางเลือก	2	3.08
รวม	65	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.92 เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศทางเลือก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนราชการ	1	1.54
บุคลากรสายวิชาการ	0	0.00
บุคลากรสายสนับสนุน	2	3.08
นักศึกษา	48	73.84
ศิษย์เก่า	14	21.54
บุคคลภายนอก/ประชาชนทั่วไป	0	0.00
รวม	65	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 73.84 รองลงมาคือ ศิษย์เก่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (นักศึกษา) จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	3	6.25
ชั้นปีที่ 2	16	33.33
ชั้นปีที่ 3	12	25.00
ชั้นปีที่ 4	12	25.00
ชั้นปีที่ 5	5	10.42
รวม	48	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม อันดับ 1 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อันดับ 2 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 ในจำนวนที่เท่ากัน คือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อันดับที่ 3 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 และอันดับ 4 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นสังกัด

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	1	2.08
คณะครุศาสตร์	29	60.42
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	6	12.50
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	8.33
คณะวิทยาการจัดการ	2	4.17
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	12.50
วิทยาลัยนานาชาติ	0	0.00
วิทยาลัยน่าน	0	0.00
รวม	48	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 60.42 รองลงมา คือ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในจำนวนที่เท่ากัน คือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอันดับที่ 3 คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 4 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการงานบริหารทั่วไป

ชื่อของมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อสอบถาม	14	21.54
ส่งหนังสือ	0	0.00
รับเรื่องคืน	1	1.54
ขอยืมวัสดุ-ครุภัณฑ์สำหรับจัดกิจกรรม	10	15.38
เบิกวัสดุ	3	4.62
ขอหนังสือรับรองความประพฤติ	33	50.77
อื่นๆ เช่น ชำระค่าสมาคมศิษย์เก่า	4	6.15
รวม	65	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ใช้บริการขอหนังสือรับรองความประพฤติ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 รองลงมา คือ ติดต่อสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และอันดับ 3 คือ ขอยืมวัสดุ-ครุภัณฑ์สำหรับจัดกิจกรรม จำนวน 10 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.38

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
บุคลิกภาพ/การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.50	มากที่สุด
คำพูด/น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.55	มากที่สุด
กริยา ท่าทาง สีหน้า ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.56	มากที่สุด
การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.44	มากที่สุด
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.63	มากที่สุด
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 4.81 โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 4.85

ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทำเรื่องให้เร็วมากและให้คำแนะนำดี
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากและตรงตามเวลาที่แจ้ง
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปีการศึกษา 2565

จากแบบประเมินผล แบบสอบถามความคิดเห็น การให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและกีฬา เป็นแบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และปรับปรุง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
ปรับปรุง	=	1 คะแนน

และนำแบบประเมินไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้นำนักศึกษาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 100 คน คัดฉบับที่ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X})

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดยที่ \bar{X}
 $\sum X$
 N

แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

หลังจากนั้นนำมาแปลผลซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1.00 – 1.49	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	=	มีความพึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไป

คณะ	จำนวนคน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	220	38.9
วิทยาการจัดการ	91	16.1
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	87	15.4
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	37	6.5
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	71	12.5
เกษตรศาสตร์	33	5.8
วิทยาลัยนานาชาติ	27	4.8
รวม	571	100

ชั้นปี	จำนวนคน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	67	11.8
ชั้นปีที่ 2	96	17
ชั้นปีที่ 3	127	22.4
ชั้นปีที่ 4	163	28.8
ชั้นปีที่ 1 (เทียบโอน)	40	7.1
ชั้นปีที่ 2 (เทียบโอน)	73	12.9
รวม	571	100

แบบประเมินกิจกรรม

ข้อคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	198	182	141	44	8
2. การให้บริการมีความถูกต้อง และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	223	194	111	31	13
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุขภาพ เป็นมิตร	204	178	135	38	16
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	212	185	125	38	12
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	201	193	121	43	46

ค่าเฉลี่ย และระดับผู้ตอบแบบประเมินผลกิจกรรม

ข้อคิดเห็น	\bar{X}	ผลประเมิน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.01	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.01	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	4.01	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.23	มาก
เฉลี่ย		

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อของแบบประเมินความพึงพอใจต่อการประเมินผล การให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและกีฬา มีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้อเท่ากับ 4.05 ซึ่งมีความพึงพอใจระดับ มาก

ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ที่ดีมากค่ะ ให้ความรู้ให้คำแนะนำบริการได้ดี