

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีการศึกษา ๒๕๖๓

คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ของแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการจากกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ต่อกองกิจการนักศึกษา แล้วนำมาแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ประมาณค่าตามแนวทางของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๕) และของเบสท์ (Best, ๑๙๙๗) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

### ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ๑. ประเภทบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม

- นักศึกษา	จำนวน ๗๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๙
- ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่	จำนวน ๖๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๗
- บุคคลภายนอก	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๖
- ศิษย์เก่า	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๘

#### ๒. เพศ

- ชาย	จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๓
- หญิง	จำนวน ๑๐๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๗

#### ๓. อายุ

- อายุ ๑๘ - ๒๒ ปี	จำนวน ๗๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๙
- อายุ ๒๓ - ๒๘ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๖
- อายุ ๒๙ - ๓๔ ปี	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๐
- อายุ ๓๕ - ๔๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๗
- อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๘

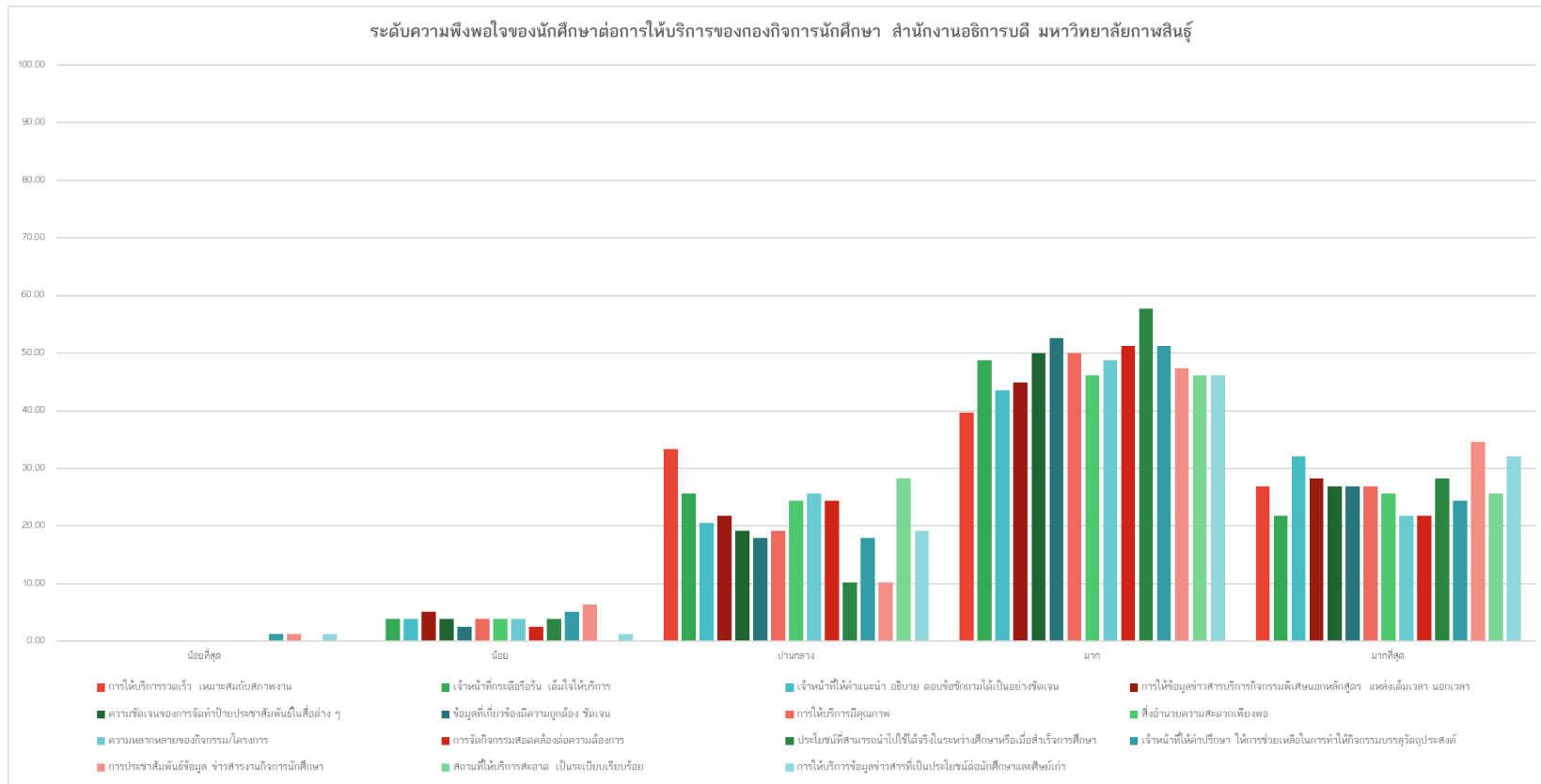
ข. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา

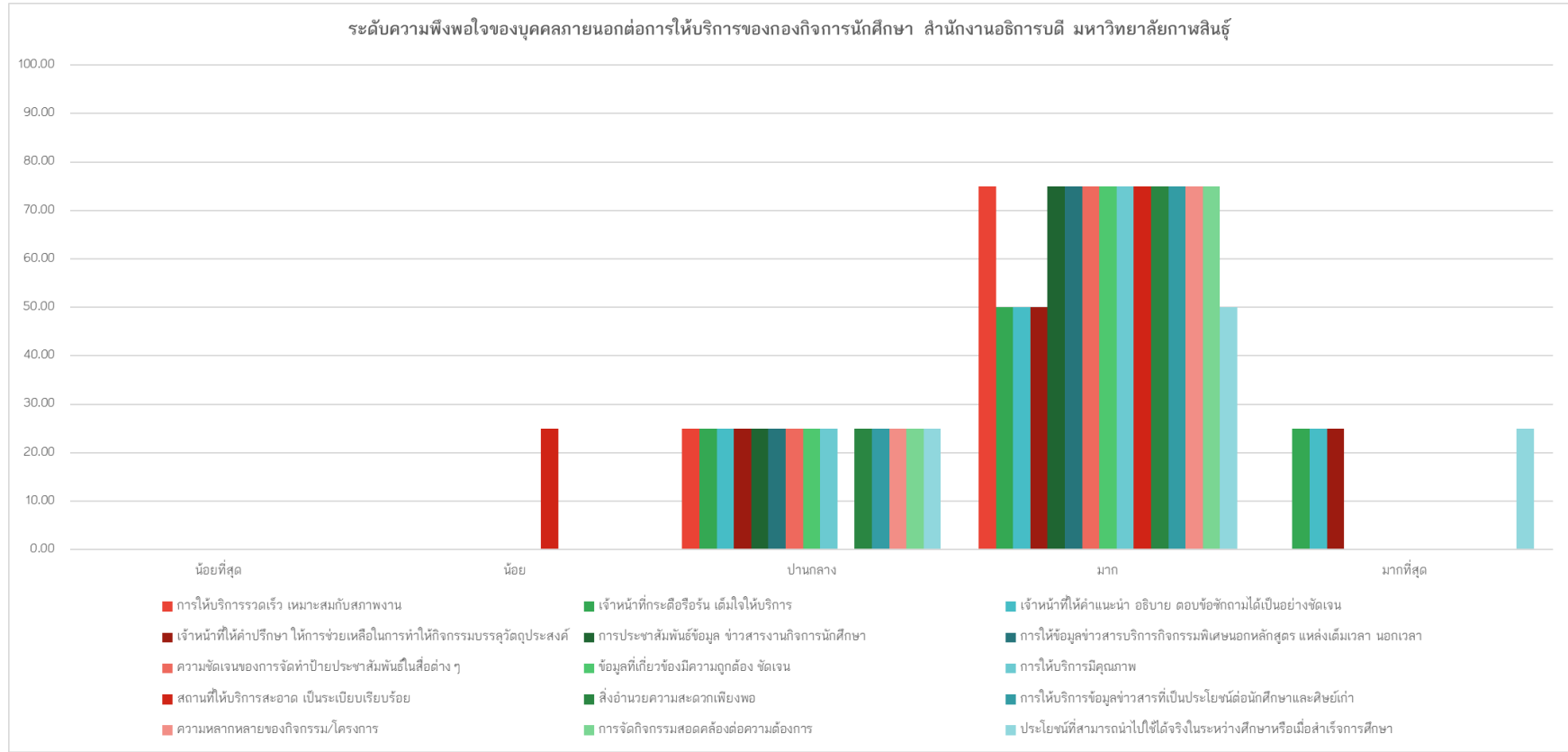
๑. ผลการประเมินความพึงพอใจ

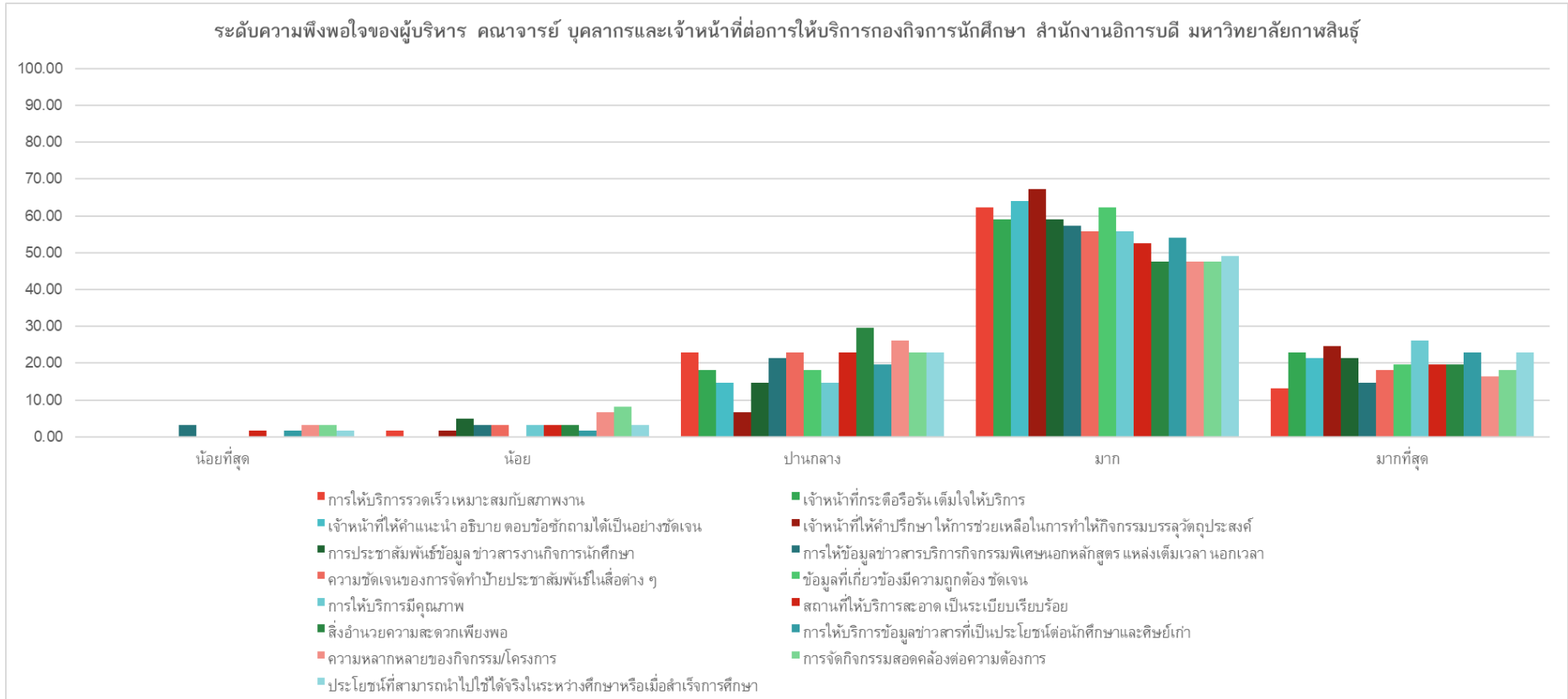
รายการ	ค่าเฉลี่ยตามประเภทบุคคล				ระดับคะแนน		
	นักศึกษา ๗๘ คน	ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรและ เจ้าหน้าที่ ๖๑ คน	บุคคล ภายนอก ๔ คน	ศิษย์เก่า ๒ คน	ค่าเฉลี่ย - X	ค่า S.D.	การ แปลผล
๑. การให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับสภาพงาน	๓.๙๔	๓.๘๗	๓.๗๕	๕.๐๐	๔.๑๔	๐.๕๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๘๑	๔.๐๕	๔.๐๐	๕.๐๐	๔.๒๒	๐.๕๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบาย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีชัดเจน	๓.๙๖	๔.๐๗	๔.๐๐	๕.๐๐	๔.๒๖	๐.๕๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ให้การช่วยเหลือในการทำให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์	๓.๘๖	๔.๑๕	๔.๐๐	๔.๕๐	๔.๑๓	๐.๒๘	มาก
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารงานกิจการนักศึกษา	๓.๙๒	๓.๙๗	๓.๗๕	๕.๐๐	๔.๑๖	๐.๕๗	มาก
๖. การให้ข้อมูลข่าวสารบริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แล่งเต็มเวลา นอกเวลา	๓.๙๙	๓.๗๔	๓.๗๕	๔.๕๐	๔.๐๐	๐.๓๖	มาก
๗. ความชัดเจนของการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ	๓.๙๒	๓.๘๙	๓.๗๕	๔.๕๐	๔.๐๒	๐.๓๓	มาก
๘. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง ชัดเจน	๓.๘๖	๔.๐๒	๓.๗๕	๕.๐๐	๔.๑๖	๐.๕๗	มาก
๙. การให้บริการมีคุณภาพ	๓.๘๑	๔.๐๕	๓.๗๕	๕.๐๐	๔.๑๕	๐.๕๘	มาก
๑๐. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๘๗	๓.๘๔	๓.๕๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๐.๒๑	มาก
๑๑. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๔.๐๓	๓.๘๔	๓.๗๕	๔.๕๐	๔.๐๓	๐.๓๓	มาก
๑๒. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า	๓.๘๑	๓.๙๓	๓.๗๕	๔.๕๐	๔.๐๐	๐.๓๔	มาก
๑๓. ความหลากหลายของกิจกรรม/โครงการ	๓.๙๔	๓.๖๔	๓.๗๕	๕.๐๐	๔.๐๘	๐.๖๒	มาก
๑๔. การจัดกิจกรรมสอดคล้องต่อความต้องการ	๓.๙๗	๓.๖๖	๓.๗๕	๕.๐๐	๔.๑๐	๐.๖๒	มาก
๑๕. ประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในระหว่างศึกษาหรือเมื่อสำเร็จการศึกษา	๔.๐๓	๓.๘๗	๔.๐๐	๔.๕๐	๔.๑๐	๐.๒๘	มาก
โดยภาพรวม					๔.๐๙	๐.๔๕	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้เข้ามาตอบแบบประเมินมีจำนวนทั้งหมด ๑๔๕ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๘ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔) นักศึกษา จำนวน ๗๘ คน (ร้อยละ ๕๓.๗๙) รองลงมาคือ ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖๑ คน (ร้อยละ ๔๒.๐๗) บุคคลภายนอก จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒.๗๖) และ ศิษย์เก่า จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๑.๓๘) แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๓๖ คน (ร้อยละ ๒๔.๘๓) เพศหญิง ๑๐๙ คน (ร้อยละ ๗๕.๑๗) และมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง ๑๘ - ๒๒ ปี จำนวน ๗๘ คน (ร้อยละ ๕๓.๗๙) อายุ ๒๓ - ๒๘ ปี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒.๗๖) อายุ ๒๙ - ๓๔ ปี จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๖.๙๐) อายุ ๓๕ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๑๕.๑๗) อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๑ คน (ร้อยละ ๒๑.๓๘)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๔๕ คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๙ โดยในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบาย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๖ เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๒ และด้านที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐









## ๒. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา

- กลุ่มสำหรับให้คำแนะนำนักศึกษาใหม่
- มีสุนัขอยู่โรงอาหาร
- การใช้วาจาไม่สุภาพต่อการให้บริการนักศึกษา
- สถานที่ที่หน้าห้องควรจะสะอาด ไม่ควรมีภาชนะอาหารสุนัขวาง
- ระบบอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของห้องเรียน
- การให้ความช่วยเหลือนักศึกษา
- ระยะเวลาในการชำระค่าเทอม ค่าประกัน
- การประชาสัมพันธ์
- เรื่อง กยศ. อยากให้ชี้แจงละเอียดกว่านี้
- กิจกรรม

## ๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา

- จัดที่ให้สุนัขอยู่
- ปรับปรุงห้องเรียน ห้องน้ำที่ชำรุดเสียหาย
- ขยายเวลาในการชำระค่าเทอม
- ควรจัดกิจกรรม

## ๔. ข้อร้องเรียน คำติชม และข้อเสนอแนะ

- พี่ ๆ เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นกันเอง
- แจ้งข่าวสารชัดเจนดี ใส่ใจดี
- ดีทุกอย่างแล้วไม่มีคำติชมใด ๆ
- พัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ
- รวดเร็ว ประสานงานมีความชัดเจน ขอให้เป็นอย่างนี้ไปตลอด
- ปรับปรุงห้องเรียน
- ระบบดูรายงานผลการศึกษาก่อเกิดขัดข้องบ่อย

๕. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ และข้อร้องเรียน คำติชม และข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

- ระบบอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของห้องเรียน
  - ระยะเวลาในการชำระค่าเทอม ค่าประกัน
  - การประชาสัมพันธ์
  - ปรับปรุงห้องเรียน ห้องน้ำที่ชำรุดเสียหาย
  - ขยายเวลาในการชำระค่าเทอม
  - ระบบดูรายงานผลการศึกษาเกิดขัดข้องบ่อย
- .....