**ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีการศึกษา 2562**

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีการศึกษา 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีการศึกษา 2562 และเพื่อเสนอแนวทางในการจัดบริการของกองพัฒนานักศึกษาที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป กองพัฒนานักศึกษา ได้ทำการศึกษา จากนักศึกษาที่มารับบริการกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 1,515 คน จากนั้นนำข้อมูล ที่เก็บรวบรวม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่และร้อยละ

นำเสนอผลโดยแสดงไว้ ดังตารางที่ 1 – 3

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ**

**ของกองพัฒนานักศึกษา**

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นำเสนอผลโดยแสดงไว้ ดังตารางที่ 4 – 8

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1 จำนวนเพศของนักศึกษา**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ชาย | 402 | 26.5 |
| หญิง | 1,113 | 73.5 |
| **รวม** | **1,515** | **100.0** |

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,113 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และเพศชาย จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ คณะที่สังกัดของนักศึกษา**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **คณะ** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| ครุศาสตร์ | 391 | 25.8 |
| วิทยาศาสตร์ | 385 | 25.4 |
| วิทยาการจัดการ | 147 | 9.7 |
| มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 506 | 33.4 |
| เทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 69 | 4.6 |
| เทคโนโลยีการเกษตร | 17 | 1.1 |
| **รวม** | **1,515** | **100.0** |

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 506 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8, คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4, คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ระดับชั้นปีของนักศึกษา**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ชั้นปี** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| 1 | 243 | 16.0 |
| 2 | 427 | 28.2 |
| 3 | 433 | 28.6 |
| 4 | 352 | 23.2 |
| 5 | 60 | 3.9 |
| **รวม** | **1,515** | **100.0** |

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 433 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 427 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2, ชั้นปีที่ 4 จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2, ชั้นปีที่ 1 จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และชั้นปีที่ 5 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการขอรับบริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**

**ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** |  | **S.D.** | **ร้อยละ** | **ระดับ**  **ความพึงพอใจ** |
| 1. การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.26 | 0.68 | 85.2 | มาก |
| 2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.33 | 0.64 | 86.6 | มาก |
| 3. เอกสารคำร้อง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่สำหรับการให้บริการ มีความเหมาะสม | 4.29 | 0.62 | 85.8 | มาก |
| 4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.28 | 0.64 | 85.6 | มาก |
| 5. มีช่องทาง / ระบบการติดตามประเมินผล การให้บริการ | 4.26 | 0.72 | 85.2 | มาก |
| **ร้อยละ** | **4.28** | **0.66** | **85.6** | **มาก** |

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก (= 4.28) หรือคิดเป็นร้อยละ 85.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม (= 4.33) รองลงมาคือ เอกสารคำร้อง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่สำหรับ การให้บริการ มีความเหมาะสม (= 4.29),ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม (= 4.28), การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (= 4.26) และมีช่องทาง / ระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการ (= 4.28) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** |  | **S.D.** | **ร้อยละ** | **ระดับ**  **ความพึงพอใจ** |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ระหว่างการให้บริการ | 4.35 | 0.64 | 87.0 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ชัดเจนและรวดเร็ว | 4.36 | 0.63 | 87.2 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ | 4.36 | 0.63 | 87.2 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร/อัธยาศัยดี | 4.34 | 0.66 | 86.8 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 4.33 | 0.65 | 86.6 | มาก |
| 6. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ | 4.39 | 0.61 | 87.8 | มาก |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.34 | 0.66 | 86.8 | มาก |
| 8. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา ในการให้บริการ | 4.39 | 0.62 | 87.8 | มาก |
| **รวม** | **4.36** | **0.64** | **87.2** | **มาก** |

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก (=4.36) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ (=4.39) และเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (=4.39) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ชัดเจนและรวดเร็ว (=4.36), เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (=4.36), เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการ (=4.35), เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มเป็นมิตร/อัธยาศัยดี (=4.34), เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว (=4.34) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (=4.33) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** |  | **S.D.** | **ร้อยละ** | **ระดับ**  **ความพึงพอใจ** |
| 1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, website, Facebook เป็นต้น | 4.39 | 0.63 | 87.8 | มาก |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลากหลายช่องทางอย่างทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย | 4.38 | 0.63 | 87.6 | มาก |
| **ร้อยละ** | **4.39** | **0.63** | **87.8** |  |

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ต่อการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ในระดับมาก (=4.39) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, website, Facebook เป็นต้น (=4.39) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลากหลายช่องทางอย่างทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย (=4.38) ตามลำดับ

**ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ / ภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** |  | **S.D.** | **ร้อยละ** | **ระดับ**  **ความพึงพอใจ** |
| 1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร และบริเวณโดยรอบอาคาร | 4.38 | 0.63 | 87.6 | มาก |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ ห้องน้ำ จุดบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น | 4.32 | 0.69 | 86.4 | มาก |
| 3. ความสะอาดภายในอาคาร และห้องน้ำ | 4.36 | 0.64 | 87.2 | มาก |
| 4. สภาพแวดล้อม / ภูมิทัศน์ โดยรอบอาคารสะอาด สวยงาม | 4.38 | 0.64 | 87.6 | มาก |
| 5. มีป้ายความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ และแผนผังอาคารกองพัฒนานักศึกษา อย่างชัดเจน | 4.37 | 0.64 | 87.4 | มาก |
| **ร้อยละ** | **4.36** | **0.65** | **87.2** | **มาก** |

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ต่อด้านอาคารสถานที่ / ภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก (=4.36) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ / ภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร และบริเวณโดยรอบอาคาร (=4.38) และสภาพแวดล้อม / ภูมิทัศน์ โดยรอบอาคารสะอาด สวยงาม (=4.38) รองลงมาคือ มีป้ายความบอก จุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ และแผนผังอาคารกองพัฒนานักศึกษา อย่างชัดเจน (=4.37) ความสะอาดภายในอาคาร และห้องน้ำ (=4.36) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ ห้องน้ำ จุดบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น (=4.32) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยรวม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นความพึงพอใจ** |  | **S.D.** | **ร้อยละ** | **ระดับ**  **ความพึงพอใจ** |
| 1.กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.28 | 0.66 | 85.6 | มาก |
| 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.36 | 0.64 | 86.0 | มาก |
| 3. การติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | 4.39 | 0.63 | 87.8 | มาก |
| 4. ด้านอาคารสถานที่ / ภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.36 | 0.65 | 87.2 | มาก |
| **ร้อยละ** | **4.34** | **0.65** | **86.8** | **มาก** |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆในระดับมาก (=4.34) หรือคิดเป็นร้อยละ 86.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยรวม ที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (=4.39) รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (=4.36), อาคารสถานที่ / ภูมิทัศน์ (=4.36) และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (=4.28) ตามลำดับ