

**ผลการประเมินคุณภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2560**

ส่วนที่ 1 รายละเอียดผู้ให้ข้อมูล

1.1 เพศ

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------|--------------|---------------|
| ชาย | 376 | 30.13 |
| หญิง | 872 | 69.87 |
| รวม | 1,248 | 100.00 |

1.2 คณะ

| คณะ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|--------------|---------------|
| ครุศาสตร์ | 112 | 8.98 |
| มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 98 | 7.85 |
| วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 484 | 38.78 |
| วิทยาการจัดการ | 124 | 9.94 |
| เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร | 94 | 7.53 |
| เทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 320 | 25.64 |
| วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น | 16 | 1.28 |
| รวม | 1,248 | 100.00 |

1.3 ชั้นปี

| ชั้นปี | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------|--------------|---------------|
| ปี 1 | 474 | 37.98 |
| ปี 2 | 160 | 12.82 |
| ปี 3 | 300 | 24.04 |
| ปี 4 | 266 | 21.31 |
| ปี 5 | 42 | 3.37 |
| เรียนเกินหลักสูตร | 6 | 0.48 |
| รวม | 1,248 | 100.00 |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน จาก คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 การบริการระดับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 การบริการระดับ ดี

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 การบริการระดับ พอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 การบริการระดับ ต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50 การบริการระดับ ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | S.D. | ร้อยละ | ระดับ คุณภาพ |
|--|----------------------------|-------------|--------------|-----------------|
| 1. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา | 4.09 | 0.65 | 81.88 | ดี |
| 1.1 รูปแบบการจัดบริการให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัย | 4.07 | 0.66 | 81.47 | ดี |
| 1.2 การรับบริการปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน หรือบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีการขอข้อมูลหรือคำแนะนำ | 4.13 | 0.62 | 82.60 | ดี |
| 1.3 การเข้าถึงบริการปรึกษาผ่านช่องทางสายด่วน (Hot line) และ/หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ | 4.08 | 0.68 | 81.67 | ดี |
| 1.4 ภายหลังจากรับคำปรึกษาแล้ว นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุขมากขึ้น | 4.09 | 0.63 | 81.76 | ดี |
| 2. ด้านการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา | 4.12 | 0.68 | 82.48 | ดี |
| 2.1 การเผยแพร่ข่าวสารด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร ได้แก่ ทุนการศึกษา การศึกษาต่อ บริการจัดหางาน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา และอื่นๆ | 4.10 | 0.70 | 81.92 | ดี |
| 2.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งงานเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา | 4.14 | 0.67 | 82.79 | ดี |
| 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อนักศึกษา | 4.14 | 0.66 | 82.72 | ดี |
| 3. ด้านการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา | 4.10 | 0.65 | 82.07 | ดี |
| 3.1 การจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพให้กับนักศึกษา เช่น การศึกษาดูงาน การบรรยายให้ความรู้ การปัจฉิมนิเทศ | 4.11 | 0.64 | 82.15 | ดี |
| 3.2 การส่งเสริมประสบการณ์วิชาชีพ เช่น การออกฝึกประสบการณ์ การทำงานพิเศษเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน | 4.12 | 0.64 | 82.47 | ดี |
| 3.3 การจัดบริการทดสอบ เพื่อการตัดสินใจเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของนักศึกษา | 4.09 | 0.66 | 81.76 | ดี |
| 3.4 กิจกรรม/โครงการสามารถพัฒนาประสบการณ์ทางด้านวิชาการ/วิชาชีพแก่นักศึกษาได้ | 4.09 | 0.65 | 81.89 | ดี |
| ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม | 4.11 | 0.65 | 82.11 | ดี |

N=1,248

ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการ รายนาม

| รายการประเมิน/คณะ | คณะ | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | ครู | มนุษย์ | วิทย์ | วิทยาการ | เกษตร | เทคโนโลยี | วิทยาลัย |
| จำนวน(คน) | 112 | 98 | 124 | 484 | 94 | 320 | 16 |
| 1. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา | 4.21 | 4.20 | 4.08 | 4.08 | 4.03 | 4.13 | 4.18 |
| 1.1 รูปแบบการจัดบริการให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัย (ศูนย์แนะแนว/ศูนย์ SOS) | 4.30 | 4.11 | 4.02 | 4.08 | 4.02 | 4.13 | 4.19 |
| 1.2 การรับบริการปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน หรือบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีการขอข้อมูลหรือคำแนะนำ | 4.23 | 4.11 | 4.16 | 4.08 | 4.07 | 4.25 | 4.23 |
| 1.3 การเข้าถึงบริการปรึกษาผ่านช่องทางสายด่วน (Hot line) และ/หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ | 4.18 | 4.38 | 4.05 | 4.04 | 4.02 | 4.00 | 4.16 |
| 1.4 ภายหลังจากปรึกษาแล้ว นักศึกษาสามารถการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุขมากขึ้น | 4.13 | 4.19 | 4.11 | 4.12 | 4.02 | 4.13 | 4.15 |
| 2. ด้านการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา | 4.15 | 4.26 | 4.13 | 4.14 | 4.08 | 4.21 | 4.11 |
| 2.1 การเผยแพร่ข่าวสารด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร ได้แก่ทุนการศึกษา การศึกษาต่อ บริการจัดหางาน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา และอื่นๆ | 4.04 | 4.23 | 4.08 | 4.22 | 4.05 | 4.13 | 4.15 |
| 2.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งงานเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา | 4.20 | 4.26 | 4.15 | 4.12 | 4.11 | 4.38 | 4.06 |
| 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อนักศึกษา | 4.21 | 4.30 | 4.16 | 4.08 | 4.09 | 4.13 | 4.13 |
| 3. ด้านการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา | 4.16 | 4.19 | 4.11 | 4.11 | 4.08 | 4.06 | 4.07 |
| 3.1 การจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพให้กับนักศึกษา เช่น การศึกษาดูงาน การบรรยายให้ความรู้ การปัจฉิมนิเทศ | 4.16 | 4.17 | 4.10 | 4.16 | 4.10 | 4.00 | 4.03 |
| 3.2 การส่งเสริมประสบการณ์วิชาชีพ เช่น การออกฝึกประสบการณ์การทำงานพิเศษเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน | 4.09 | 4.19 | 4.16 | 4.22 | 4.07 | 4.13 | 4.13 |
| 3.3 การจัดบริการทดสอบ เพื่อการตัดสินใจเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของนักศึกษา | 4.14 | 4.19 | 4.10 | 4.00 | 4.07 | 4.00 | 4.06 |
| 3.4 กิจกรรม/โครงการสามารถพัฒนาประสบการณ์ทางด้านวิชาการ/วิชาชีพแก่นักศึกษาได้ | 4.23 | 4.21 | 4.08 | 4.06 | 4.07 | 4.13 | 4.05 |
| ระดับคุณภาพการให้บริการรายคณะ | 4.21 | 4.20 | 4.08 | 4.08 | 4.03 | 4.13 | 4.18 |
| ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม | 4.11 | | | | | | |

N=1,248

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่นักศึกษาคาดหวัง

1. นักศึกษาผู้กู้ กยศ. รายเก่าควรได้รับการพิจารณาให้กู้ยืมทุกคน
2. กิจกรรมระหว่างเรียนมากเกินไป (2 คน)
3. นักศึกษาเทียบโอนบางคนได้งานทำระหว่างเรียน ไม่มีเวลาว่างในการทำกิจกรรม ซึ่งส่งผลในหลายๆ ด้าน เพราะฉะนั้นควรลดกิจกรรมให้เหมาะสม
4. กิจกรรมระดับมหาวิทยาลัยเป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ จัดไม่บ่อย ไม่ส่งผลกระทบต่อ แต่กิจกรรมระดับคณะ นักศึกษาจำนวนมากได้รับความเดือดร้อน เวลาเรียนไม่เต็มที่ หนังสือไม่ได้อ่าน เพราะกว่าจะเลิกก็ค่ำ ไม่มีเวลาส่วนตัว พ่อแม่ไม่สนับสนุน และยังมีการบังคับให้เข้ากิจกรรมที่ไม่สร้างสรรค์
5. ข่าวสารล่าช้า ไม่ทั่วถึง ควรให้ประกาศให้ชัดเจนและประกาศล่วงหน้า
6. อินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อยเข้าระบบไม่สะดวก
7. ควรปรับปรุงทุกเรื่อง ด้านการประชาสัมพันธ์นักศึกษา ไม่ได้เข้าถึงนักศึกษาโดยตรงเป็นส่วนมาก และ ไม่มีการจัดการตรวจสอบ
8. บุคลากรบางท่านทำตัวไม่เหมาะสม มหาวิทยาลัยควรตรวจสอบ
9. นักศึกษาต้องการความใส่ใจ ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการเรียน
10. ผู้ให้บริการเต็มใจและยินดีตอบคำถามและให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเป็นปัจจุบันและครบถ้วน รวมไปถึงการแสดงออกของกิริยาท่าทางสีหน้าที่ดี ยิ้มแย้ม ใจเย็น และอื่นๆ
11. รวดเร็ว และ เข้าใจง่าย
12. ระบบงานบริหารด้านต่างๆ ดี
13. ศูนย์ SOS ตอบคำถามล่าช้า
14. มหาวิทยาลัยควรจัดบริการให้คำปรึกษากับนักศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น
15. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการทำงานให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี
16. ควรตรวจสอบอาจารย์ให้สอนครบตามหลักสูตร
17. อาจารย์ควรส่งผลการเรียนรวดเร็วกว่านี้
18. ควรมีการแนะแนวอาชีพตั้งแต่ชั้นปีที่ 3 เพื่อเตรียมตัวและตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างเหมาะสมในชั้นปีที่ 4