

## รายงาน

### ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมและการบริการ

ฝ่ายกิจการศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

## คำนำ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ประจำปี การศึกษา 2563 ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ โดยกลุ่มเป้าหมาย ของการประเมินคุณภาพในครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความ พึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและการบริการของฝ่ายกิจการ นักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

ฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลความพึงพอใจ คุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการจัดกิจกรรมและการ จัดบริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ในครั้งต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนา

## บทสรุป

การประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรมและการบริการของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ในด้านการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการจัดบริการให้กับนักศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมและการจัดบริการต่างๆ โดยกลุ่มเป้าหมายในการประเมินครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ ของฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ประจำปีการศึกษา 2563 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมและการบริการของฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.0 ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 72 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 และเป็นนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 ส่วนประเด็นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมและการจัดบริการต่างๆ พบว่า การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตของนักศึกษา ประเด็น “ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา/แนะนำจากเจ้าหน้าที่” อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2 ด้านการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ประเด็น “ข้อมูล ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน” ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 และด้านการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ประเด็น “มีการสำรวจข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของนักศึกษา” อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.54 คิดเป็น ร้อยละ 90.8

## ความพึงพอใจคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการของฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ประจำปีการศึกษา 2563

4

การประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรมและการบริการของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ในด้านการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการจัดบริการให้กับนักศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมและการบริการ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	45	22.96
หญิง	151	77.04
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 77.04 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.96

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปีที่ 1	87	44.39
ปีที่ 2	77	39.29
ปีที่ 3	32	16.33
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 44.39 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	15 คน	7.65
2. สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม	90 คน	45.92
3. สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมโยธา	45 คน	22.96
4. สาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์และหุ่นยนต์	17 คน	8.67
5. สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม	8 คน	4.08
6. สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมเครื่องกล	14 คน	7.14
7. สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม	7 คน	3.57
<b>รวม</b>	<b>196 คน</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92 รองลงมาคือสาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมโยธา มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.96 และ สาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์และหุ่นยนต์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

- 1.00 - 1.80 มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 2.61 - 3.40 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.41 - 4.20 มีความพึงพอใจระดับมาก
- 4.21 - 5.00 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการโดยรวมและรายด้าน

6

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
<b>1. การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตของนักศึกษา</b>		
1.1 การจัดบริการให้คำปรึกษาเรื่องการเรียนแก่นักศึกษา	4.32	มากที่สุด
1.2 การจัดบริการแนะแนวให้คำปรึกษาการใช้ชีวิตในวัยเรียนแก่นักศึกษา	4.51	มากที่สุด
1.3 การบริการสายด่วน หรือห้องสำหรับให้คำปรึกษาแนะนำ	4.47	มากที่สุด
<b>การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตของนักศึกษาโดยภาพรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. การจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา</b>		
2.1 การจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	4.29	มากที่สุด
2.2 การจัดบริการด้านเว็บไซต์ของนักศึกษาโดยเฉพาะ	4.08	มาก
2.3 การอัปเดตข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.56	มากที่สุด
<b>การจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยภาพรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา</b>		
3.1 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการแก่นักศึกษา	4.16	มาก
3.2 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพแก่นักศึกษา	4.34	มากที่สุด
3.3 การเผยแพร่นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	4.23	มากที่สุด
<b>การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาโดยภาพรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด</b>	<b>4.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมและการบริการโดยรวม จำแนกตามด้านการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตของนักศึกษาโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการจัดบริการแนะแนวให้คำปรึกษาการใช้ชีวิตในวัยเรียนแก่นักศึกษา ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.51 และ การบริการสายด่วน หรือห้องสำหรับให้คำปรึกษาแนะนำ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.47 ด้านการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูล การอัปเดตข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.56 และ การจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.29 ด้านการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเผยแพร่นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.23

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. อยากให้เพิ่มสถานที่นั่งพักสำหรับนักศึกษา
2. อยากให้มี Wifi เพิ่มขึ้น และสัญญาณแรงๆ
3. อยากให้มีที่จอดรถมากกว่านี้
4. อยากให้มีคอมพิวเตอร์เยอะกว่านี้

# ภาคผนวก



