

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ การให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565



designed by  freepik

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
จัดทำขึ้นโดยกองพัฒนานักศึกษา เพื่อประเมิน
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ
ในด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา
ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านกองทุนกู้ยืม
เพื่อการศึกษา (กยศ.) ด้านงานประกันอุบัติเหตุ
นักศึกษา ด้านงานผ่อนผันทหาร และด้านงาน
นักศึกษาวิชาทหาร เพื่อสำรวจความต้องการ
ของนักศึกษา พร้อมนำมาปรับปรุง และ
เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ได้
รับความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่
นักศึกษาที่มารับบริการ

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
• ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	1
• ปรัชญา/ วิสัยทัศน์/ คติพจน์/ พันธกิจ	4
• หลักการและเหตุผล	5
• วัตถุประสงค์	5
วิธีการดำเนินการ	
• วิธีการดำเนินการ	7
• ขอบเขตการดำเนินการ	8
ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	
• ด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา	10
• ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา	13
• ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	16
• ด้านงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษา	19
• ด้านงานผ่อนผันทหาร	22
• ด้านงานนักศึกษาวิชาทหาร	24

บทนำ

บทนำ

ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเดิมคือ โรงเรียนฝึกหัดครูสตรีอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เปิดทำการสอน เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2491 เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษา

พ.ศ.2498 โรงเรียนฝึกหัดครูสตรีอาชีวศึกษา โอนมาสังกัดกรมการฝึกหัดครู ตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการแต่ยังคงทำหน้าที่ผลิตครูอาชีวศึกษา

พ.ศ.2504 เปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีอาชีวศึกษาเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูธนบุรี มีนโยบายที่จะผลิตครู ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาศึกษา (ป.กศ.) เช่นเดียวกับโรงเรียนฝึกหัดครูอื่นๆ

พ.ศ.2512 เปิดสอนภาคนอกเวลาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาศึกษา (ป.กศ.) เป็นครั้งแรก

พ.ศ.2513 กรมการฝึกหัดครูประกาศยกฐานะ โรงเรียนฝึกหัดครูธนบุรี เป็นวิทยาลัยครูธนบุรี

พ.ศ.2514 เปิดรับนักศึกษาภาคปกติและภาคนอกเวลา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาศึกษาระดับสูง เป็นครั้งแรก

พ.ศ.2519 ได้รับการยกฐานะให้เป็นวิทยาลัยครู สามารถผลิตครูได้ถึงระดับปริญญาตรี ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518

พ.ศ.2521 เปิดสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษา หลักสูตร 2 ปี (ค.บ. 2 ปี) วิชาเอกวิทยาศาสตร์ทั่วไปเป็นครั้งแรก ทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลาสำหรับภาคนอกเวลา รับครูประจำการและบุคลากรทางการศึกษา เข้าเรียนตามโครงการอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อ.ค.ป.) ซึ่งหน่วยงาน ต้นสังกัดเป็นผู้ส่งเข้ารับการอบรม

พ.ศ.2527 วิทยาลัยครูธนบุรี รวมอยู่ในวิทยาลัยครูกลุ่มที่แปด ตามข้อบังคับของสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการบริหารกลุ่มวิทยาลัย

พ.ศ.2528 วิทยาลัยครูธนบุรีซึ่งอยู่ในวิทยาลัยครูกลุ่มที่แปด เปลี่ยนไปอยู่ใน “สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์” ตามประกาศข้อบังคับของสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยกลุ่มวิทยาลัย พ.ศ.2528 ให้วิทยาลัยครูดำเนินงานร่วมกัน เรียกว่าสหวิทยาลัย

พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แทนวิทยาลัยครู เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535

พ.ศ.2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 เป็นผลทำให้สถาบันราชภัฏทุกแห่งเปลี่ยนสถานภาพเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นนิติบุคคล สถาบันราชภัฏธนบุรี จึงเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547

พ.ศ.2548 ได้ขยายการเปิดสอนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาไปที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ ซึ่งตั้งอยู่ที่ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

พ.ศ.2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นเองหลายหลักสูตร และทำการปรับปรุงหลักสูตรสถาบันราชภัฏเดิมให้เป็นหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พ.ศ. 2549 เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และใช้เปิดสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 เป็นต้นไป

พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย Yulin Normal University, Guangxi Normal University และ Guangxi University สาธารณรัฐประชาชนจีน

พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย Yunnan College of Business Management สาธารณรัฐประชาชนจีน และ Thurgau University of Teacher Education สมาพันธรัฐสวิส

พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย Kunming University สาธารณรัฐประชาชนจีน และ National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism ไต้หวัน

พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย University of Miyazaki ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนี้

- Dali University, สาธารณรัฐประชาชนจีน
- Zhejiang Yuexiu University of Foreign Languages, สาธารณรัฐประชาชนจีน
- National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, ไต้หวัน
- National Pingtung University, ไต้หวัน
- Trans World University, ไต้หวัน
- National Taipei University of Technology (Taipei Tech), ไต้หวัน
- University Mahasarakswati Denpasar, อินโดนีเซีย
- Technological University of the Philippines, ฟิลิปปินส์

พ.ศ. 2559 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนี้

- Mean Chey University, กัมพูชา
- Thai Nguyen University, เวียดนาม
- Hainan College of Foreign Studies, สาธารณรัฐประชาชนจีน
- Yunnan College of Business Management, สาธารณรัฐประชาชนจีน

- Kunming University, สาธารณรัฐประชาชนจีน
- National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, ไต้หวัน

พ.ศ. 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนี้

- The National University of Laos, สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- Zhejiang Yuexiu University of Foreign Languages, สาธารณรัฐประชาชนจีน
- Nanchang Institute of Technology, สาธารณรัฐประชาชนจีน
- Fu Zhou Chuangxin Vocational College, สาธารณรัฐประชาชนจีน

พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ดังนี้

- University of Battambang, Cambodia, กัมพูชา
- Guangxi Agricultural Vocational College of People's Republic of China, สาธารณรัฐประชาชนจีน

จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 ระบุว่าให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยาเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชนมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุงศิลปและวัฒนธรรมผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

มาตรา 8 ระบุว่า ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้กำหนดภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้ (1) แสวงหาความจริงเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการบนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล (2) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิต บัณฑิตของประเทศ (3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่าความสำคัญและความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ (4) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาและนักการเมือง ท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตยคุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม (5) เสริมสร้างความรู้ความเข้มแข็งของวิชาชีพครูผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง (6) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (7) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้

เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน (8) ศึกษาวิจัย ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงได้กำหนดภารกิจในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 และมาตรา 8 โดยเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติอย่างมืออาชีพ เป็นต้นแบบในการผลิตและพัฒนาครู มีความโดดเด่นทางด้านอุตสาหกรรมบริการ วิจัย สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม น้อมนำศาสตร์พระราชสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ในการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ร่วมกันกำหนดพื้นที่ความรับผิดชอบในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีรับผิดชอบในกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 เขต ได้แก่ เขตธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย ภาษีเจริญ ดลิ่งชัน ราษฎร์บูรณะ บางกอกใหญ่ จอมทอง ทวีวัฒนา บางพลัด บางขุนเทียน บางคอแหลม และประเวศ ส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางพลี อำเภอมืองสมุทรปราการ อำเภอบางบ่อ อำเภอพระประแดง อำเภอพระสมุทรเจดีย์ อำเภอบางเสาธง โดยในเบื้องต้น ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้มหาวิทยาลัยดูแลอำเภอบางพลี ซึ่งเป็นอำเภอที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ เป็นเบื้องต้น

ปรัชญา / วิสัยทัศน์ / คติพจน์ / พันธกิจ

ปรัชญา (Philosophy) :

มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้คู่คุณธรรม บูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับภูมิปัญญาสากล สร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้ยั่งยืนและสร้างสังคมคุณภาพ

คติพจน์ (Motto) :

สิกขมยปญญา ปัญญาเกิดจากการศึกษา

วิสัยทัศน์ (Vision) :

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตที่มีอัตลักษณ์ มีคุณภาพ มีสมรรถนะ และเป็นสถาบันหลักที่บูรณาการองค์ความรู้สู่นวัตกรรมในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ

พันธกิจ (Mission) :

1. ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดี เป็นพลเมืองดีในสังคม และมีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต
2. พัฒนาท้องถิ่นตามศักยภาพ สภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของชุมชน โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี และน้อมนำแนวพระราชดำริสู่การปฏิบัติ

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชนให้มีคุณธรรมและความสามารถในการบริหารงานเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม
4. วิจัยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ มุ่งเน้นการบูรณาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม
5. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริม สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและบูรณาการกับภูมิปัญญาสากล
6. บริหารจัดการทรัพยากรภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพด้วยหลักธรรมาภิบาล พร้อมรองรับบริบทการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยกองพัฒนานักศึกษา เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของนักศึกษาที่มารับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ด้านงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ด้านงานผ่อนผันทหาร และด้านงานนักศึกษาวិชาทหาร เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษารวมถึงเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด อีกทั้งยังเป็นการยกระดับคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านการระบอบการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ด้านงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษาและด้านงานผ่อนผันทหาร เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้รับบริการก็คือนักศึกษา
2. เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการ

วิธีการดำเนินการ

วิธีการดำเนินการ

1. การสร้างเครื่องมือ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ
3. ประมวลผล
4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

มีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) และข้อคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ

เป็นการตอบแบบสอบถามผ่านทาง QR Code หลังจากทีนักศึกษา มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านต่าง ๆ มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสำรวจตั้งแต่ 1 มกราคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565

3. ประมวลผล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลเป็นตาราง แสดงในรูปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับของคะแนนเฉลี่ยใช้ของ JOHN W.BEST (1997:174-178) โดยพิจารณาจากคะแนนของคำตอบ ซึ่งแนบจากการวัดความพึงพอใจ ด้วยการหาค่าพิสัย 5 ระดับ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.55	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	1.56 – 2.55	ความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	2.56 – 3.55	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	3.56 – 4.55	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	4.56 – 5.00	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2565 มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสำรวจตั้งแต่ 1 มกราคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565

2. ขอบเขตด้านประชากร เฉพาะนักศึกษาที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา
 - ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา
 - ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
 - ด้านงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษา
 - ด้านงานผ่อนผันทหาร
- และด้านงานนักศึกษาวิชาทหาร

3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

ใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

3.1 ด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา

3.4 ด้านงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.5 ด้านงานผ่อนผันทหาร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.6 ด้านงานนักศึกษาวิชาทหาร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ

**ด้านงานพยาบาล
และ
สวัสดิการนักศึกษา**

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านงานพยาบาลและสวัสดิการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 548 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งเป็น

ชาย	จำนวน 108 คน	คิดเป็นร้อยละ	19.70
หญิง	จำนวน 440 คน	คิดเป็นร้อยละ	80.30

สถานภาพ

อาจารย์	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ	0.20
เจ้าหน้าที่	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ	0.20
นักศึกษา	จำนวน 546 คน	คิดเป็นร้อยละ	99.60

สังกัดคณะ

คณะครุศาสตร์	จำนวน 363 คน	คิดเป็นร้อยละ	66.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 65 คน	คิดเป็นร้อยละ	11.90
คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 104 คน	คิดเป็นร้อยละ	19.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ	2.90
สำนักงานอธิการบดี	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
งานประกันคุณภาพการศึกษา	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
กองพัฒนานักศึกษา	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
สถาบันวิจัยและพัฒนา	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
ศูนย์คอมพิวเตอร์	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
ศูนย์ภาษา	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		
ตรวจสอบภายใน	ไม่มีผู้มาใช้บริการ		

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ และความพึงพอใจ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.99	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.02	0.98	มาก
1.3 การส่งตัวไปโรงพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วย	4.14	0.92	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วย	4.07	0.96	มาก
2.2 ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำการใช้ยาที่ถูกต้อง	4.20	0.89	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ความเจ็บป่วยของผู้รับบริการ	4.15	0.92	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.17	0.91	มาก
3.2 ความเป็นระเบียบของสถานที่บริการ	4.15	0.92	มาก
เฉลี่ยรวม	4.10	0.93	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณา

- บริการดีมาก
- พี่ ๆ ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
- บริการดีทุกอย่าง
- คอยให้คำปรึกษาได้ดี

ด้านงานแนะแนว ให้คำปรึกษา

ด้านงานแนะแนวให้คำปรึกษา ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งเป็น

ชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 %

หญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 %

สังกัดคณะ

คณะครุศาสตร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 %

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 %

คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 %

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 %

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ และความพึงพอใจ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.41	0.75	มาก
1.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสะดวกและรวดเร็ว	4.37	0.75	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	0.75	มาก
1.4 การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.36	0.75	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 ให้คำแนะนำและตอบคำข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.37	0.74	มาก
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระปรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.36	0.74	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.38	0.74	มาก
2.4 ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาที่พบได้หลังจากรับบริการแล้ว	4.35	0.75	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่สามารถเก็บความลับผู้มารับคำปรึกษาได้	4.34	0.75	มาก
2.6 มีเอกสาร/แผ่นพับ /ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการ	4.35	0.75	มาก
2.7 ความพึงพอใจโดยรวมในการรับบริการ	4.35	0.74	มาก
2.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.33	0.76	มาก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.34	0.75	มาก
3.2 มีห้องส้วมสำหรับการขอรับคำปรึกษา	4.35	0.76	มาก
3.3 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.35	0.74	มาก
เฉลี่ยรวม	4.36	0.75	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณา

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

ด้านกองทุนกู้ยืม เพื่อการศึกษ (กยศ.)

ด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ) ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 486 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งเป็น

ชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 20.28

หญิง จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 79.72

สังกัดคณะ

คณะครุศาสตร์ จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 66.72

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20

คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 12.13

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.95

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ และความพึงพอใจ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการขอกู้เงินกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.29	0.92	มาก
1.2 ระยะเวลาดำเนินการ (กยศ.)	3.81	1.09	มาก
1.3 ระยะเวลาในการรับเงิน (กยศ.)	3.59	1.19	มาก
1.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่องาน กยศ.	4.15	0.92	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 การติดต่อกับแผนกบริการและสวัสดิการนักศึกษา (กยศ.)	3.98	1.01	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเรื่อง กยศ. ได้ดี	4.10	0.95	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	3.93	1.03	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.12	0.94	มาก
3. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา			
3.1 มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	4.30	0.84	มาก
3.2 มีการจัดบริการทางเว็บไซต์แก่นักศึกษา	4.24	0.87	มาก
3.3 มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาสม่ำเสมอ	4.24	0.87	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	0.97	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณา

- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามากค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
- ให้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ใส่ใจนักศึกษาดีมาก
- บริการดีทุกอย่าง
- ให้คำปรึกษาได้ดี

ด้านงานประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ด้านงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งเป็น

ชาย	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ	35.70
หญิง	จำนวน 9 คน	คิดเป็นร้อยละ	64.30

สถานภาพ

นักศึกษา	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ	100
ชั้นปี	ปีที่ 1	ไม่มีผู้ใช้บริการ	
	ปีที่ 2	จำนวน 2 คน	คิดเป็นร้อยละ 21.40
	ปีที่ 3	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 28.60
	ปีที่ 4	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 21.40
	ปีที่ 5	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 28.60

สังกัดคณะ

คณะครุศาสตร์	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ	42.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ	21.40
คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ	21.40
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 2 คน	คิดเป็นร้อยละ	14.30

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ และความพึงพอใจ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.20	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	0	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กรณีเกิดอุบัติเหตุ	4.85	0.36	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานประกันอุบัติเหตุ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 การเบิกเคลมสินไหม มีความสะดวกรวดเร็ว	4.64	0.49	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.85	0.29	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณา

- เจ้าหน้าที่บริการดี

ด้านงานผ่อนผันทหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ดำเนินงานผ่านพันธสาร ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สังกัดคณะ

คณะครุศาสตร์	จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00
คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ และความพึงพอใจ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีลำดับขั้นตอน	4.95	0.22	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.81	0.39	มากที่สุด
1.3 มีความสะดวก รวดเร็ว	4.89	0.30	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 ให้คำแนะนำ ตอบคำถามที่ชัดเจน	4.90	0.29	มากที่สุด
2.2 เต็มใจให้บริการ	4.93	0.24	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่การบริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการมีเหมาะสม ความสะอาด	4.48	0.52	มาก
เฉลี่ยรวม	4.83	0.32	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณา

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

ด้านงานนักศึกษาวิชาทหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ตํานงานนักศึกษาวិชาทหาร ประจำปี 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

หญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50

สังกัดคณะ

คณะครุศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ และความพึงพอใจ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีลำดับขั้นตอน	4.96	0.17	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาีความเหมาะสม	4.84	0.36	มากที่สุด
1.3 มีความสะดวก รวดเร็ว	4.93	0.24	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 ให้คำแนะนำ ตอบคำถามที่ชัดเจน	4.75	0.43	มากที่สุด
2.2 เต็มใจให้บริการ	4.90	0.29	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่การบริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการมีเหมาะสม ความสะดวก	4.15	0.44	มาก
เฉลี่ยรวม	4.77	0.44	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณา

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

ปรร
มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี