

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยทักษิณ
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564
(เฉพาะประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา)**

ตามที่มหาวิทยาลัยได้ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
ทักษิณ ในด้านต่างๆ จำนวน 6 ด้าน คือ

- ด้านที่ 1 การจัดการเรียนการสอน
- ด้านที่ 2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ตอบเฉพาะข้อที่ใช้บริการ)
- ด้านที่ 3 สภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ (ตอบเฉพาะข้อที่ใช้บริการ)
- ด้านที่ 4 สภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ (ตอบเฉพาะข้อที่ใช้บริการ)
- ด้านที่ 5 การให้บริการของบุคลากร
- ด้านที่ 6 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลาได้สรุปผลประเมินในประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินงานของฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา จำนวน 4 ด้าน คือ

- ด้านที่ 2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ตอบเฉพาะข้อที่ใช้บริการ)
- ด้านที่ 4 การจัดกิจกรรม บริการให้คำปรึกษา และแนะแนว
- ด้านที่ 5 การให้บริการของบุคลากร
- ด้านที่ 6 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินรายละเอียดตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ		ร้อยละความไม่พึงพอใจ	
	เฉลี่ย	Std.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านที่ 2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ตอบเฉพาะข้อที่ใช้บริการ)				
2.3 สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย มีความเพียงพอและความปลอดภัยต่อการให้บริการ	3.83	0.83	20	0.41
2.4 การจัดสภาพแวดล้อมภายในหอพักมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการ การศึกษา	3.85	0.81	18	0.37
2.5 ระบบความปลอดภัยของหอพักมหาวิทยาลัย	3.96	0.77	15	0.31
2.6 การบริการอนามัยและสวัสดิการรักษาพยาบาลมีความ เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ	3.88	0.80	19	0.39

ประเด็น	ความพึงพอใจ		ร้อยละความไม่พึงพอใจ	
	เฉลี่ย	Std.	จำนวน	ร้อยละ
ด้านที่ 4 การจัดกิจกรรม บริการให้คำปรึกษา และแนะแนว				
4.1 การจัดกิจกรรมของหลักสูตรพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียนในรูปแบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับสถานการณ์	4.00	0.76	14	0.29
4.2 การสนับสนุนการเข้าร่วมประกวดหรือแข่งขันทักษะด้านต่าง ๆ ได้แก่ การประดิษฐ์นวัตกรรม ผลงานสร้างสรรค์ กีฬา และนันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ ศิลปะ วัฒนธรรม คุณธรรม จริยธรรม	3.92	0.76	9	0.20
4.3 การส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในรูปแบบ Online และ On Site	3.96	0.77	8	0.16
4.4 การบริการให้คำปรึกษาด้านการปรับตัวและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	3.92	0.78	14	0.29
4.5 การให้บริการด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และทุนเพื่อการศึกษาต่าง ๆ	4.12	0.77	4	0.08
4.6 การบริการให้คำปรึกษาด้านการหาแหล่งงานและการประกอบอาชีพ	3.92	0.77	12	0.25
4.7 การจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน	3.96	0.76	10	0.21
ด้านที่ 5 การให้บริการของบุคลากร				
5.1 การให้บริการของหน่วยงานกลางระดับมหาวิทยาลัย				
(1) บุคลากรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ	3.97	0.76	25	0.51
(2) บุคลากรมีทักษะในการให้บริการ Online	3.99	0.76	13	0.27
(3) การให้บริการของบุคลากร จำแนกตามงานบริการดังนี้ (ตอบเฉพาะงานที่ใช้บริการ)				
- หลักสูตรนอกชั้นเรียน พัฒนานิสิต และทุนการศึกษา (กยศ.)	4.11	0.76	10	0.21
- งานหอพัก	3.91	0.76	13	0.28
ด้านที่ 6 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ				
6.1 การแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่นิสิตอย่างทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.02	0.72	12	0.26
รวม	3.96	0.08	216	0.29

จากตารางความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตในด้านต่างๆ ฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลาได้วิเคราะห์ผลประเมินในประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา จำนวน 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ด้านที่ 4 การจัดกิจกรรม บริการให้คำปรึกษา และแนะแนว

ด้านที่ 5 การให้บริการของบุคลากร

ด้านที่ 6 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 3.96 และไม่พึงพอใจในภาพรวมที่ร้อยละ 0.29 เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ดังนี้

ด้านที่ 2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ระบบความปลอดภัยของหอพักมหาวิทยาลัย มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ , รองลงมาคือ การบริการอนามัยและสวัสดิการรักษายาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ , การจัดสภาพแวดล้อมภายในหอพักมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษา ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ และสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย มีความเพียงพอและความปลอดภัยต่อการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ ตามลำดับ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย มีความเพียงพอและความปลอดภัยต่อการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๐.๔๑ , รองลงมาคือความไม่พึงพอใจต่อการบริการอนามัยและสวัสดิการรักษายาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ ร้อยละ ๐.๓๙ ความไม่พึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในหอพักมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษา ร้อยละ ๐.๓๗ และความไม่พึงพอใจต่อระบบความปลอดภัยของหอพักมหาวิทยาลัย ร้อยละ ๐.๓๑ ตามลำดับ

ด้านที่ 4 การจัดกิจกรรม บริการให้คำปรึกษา และแนะแนว

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และทุนเพื่อการศึกษาต่าง ๆ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ , รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมของหลักสูตรพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียนในรูปแบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ , ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในรูปแบบ Online และ On Site และความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ , ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการเข้าร่วมประกวดหรือแข่งขันทักษะด้านต่าง ๆ ได้แก่ การประดิษฐ์นวัตกรรม ผลงานสร้างสรรค์ กีฬาและนันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ ศิลปะ วัฒนธรรม คุณธรรมจริยธรรม และความพึงพอใจต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านการหาแหล่งงานและการประกอบอาชีพ เท่ากันที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ตามลำดับ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ความไม่พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมของหลักสูตรพัฒนานิสิตนอกชั้นเรียนในรูปแบบ

ออนไลน์มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และความไม่พึงพอใจต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านการปรับตัวและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย มากที่สุด เท่ากันที่ร้อยละ ๐.๒๙ , รองลงมาคือความไม่พึงพอใจต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านการหาแหล่งงานและการประกอบอาชีพ ร้อยละ ๐.๒๕ , ความไม่พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน ร้อยละ 0.21 , ความไม่พึงพอใจต่อการสนับสนุนการเข้าร่วมประกวดหรือแข่งขันทักษะด้านต่าง ๆ ได้แก่ การประดิษฐ์นวัตกรรม ผลงานสร้างสรรค์ กีฬาและนันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ ศิลปะ วัฒนธรรม คุณธรรมจริยธรรม ร้อยละ 0.20 , ความไม่พึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในรูปแบบ Online และ On Site ร้อยละ 0.16 , และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และทุนเพื่อการศึกษาต่าง ๆ ร้อยละ 0.08 ตามลำดับ

ด้านที่ 5 การให้บริการของบุคลากร (การให้บริการของหน่วยงานกลางระดับมหาวิทยาลัย)

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรหลักสูตรนอกชั้นเรียน พัฒนานิสิต และทุนการศึกษา (กยศ.) มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ , รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อบุคลากรมีทักษะในการให้บริการ Online ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ , ความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ , และความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ ตามลำดับ

จากการประเมินความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ความไม่พึงพอใจต่อบุคลากรมีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มากที่สุด ร้อยละ ๑.๕๑ , รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก ร้อยละ ๐.๒๘ , ความไม่พึงพอใจต่อบุคลากรมีทักษะในการให้บริการ Online ร้อยละ ๐.๒๗ , และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรหลักสูตรนอกชั้นเรียน พัฒนานิสิต และทุนการศึกษา (กยศ.) ร้อยละ 0.21 ตามลำดับ

ด้านที่ 6 การสื่อสารกับผู้ให้บริการ

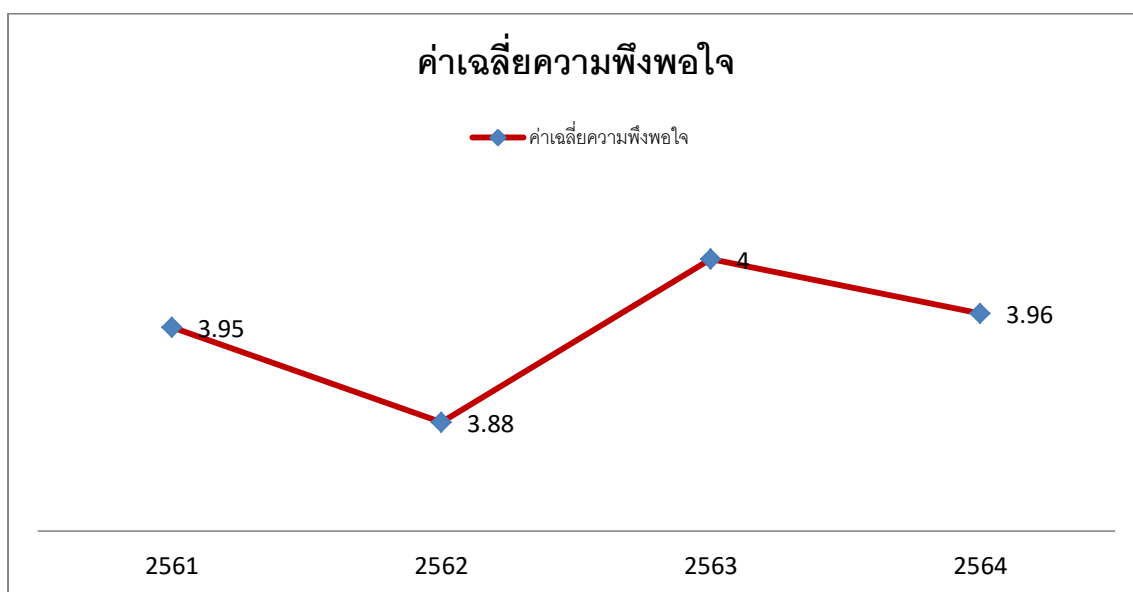
จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่นิสิตอย่างทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒

จากการประเมินความไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความไม่พึงพอใจต่อการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่นิสิตอย่างทั่วถึง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ร้อยละ 0.26

เปรียบเทียบผลการประเมินย้อนหลัง

ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยทักษิณ
(ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา)

ปีการศึกษา ๒๕๖๑	ปีการศึกษา ๒๕๖๒	ปีการศึกษา ๒๕๖๓	ปีการศึกษา ๒๕๖๔
ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕	ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘	ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐	ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖



ความไม่พึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยทักษิณ
(ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา)

ปีการศึกษา ๒๕๖๑	ปีการศึกษา ๒๕๖๒	ปีการศึกษา ๒๕๖๓	ปีการศึกษา ๒๕๖๔
ร้อยละ ๐.๕๓	ร้อยละ ๐.๗๑	ร้อยละ ๐.๕๓	ร้อยละ ๐.๒๙

