

บทที่ 4

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาประเมินผลการให้บริการของหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์จากนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2548 และเพื่อศึกษาความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยการจัดทำแบบประเมินผลเหมือนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ที่พักในหอพักนักศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2548 จำนวน 3,772 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายร้อยละ 10 มีจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบประเมินความคิดเห็นต่อการให้บริการของหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน และทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้ 0.79 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา มีดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบประเมินที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน เพศหญิง จำนวน 187 คน เป็นนักศึกษากลุ่มหอพักอาคาร 1, 2, 5 และ 6 จำนวน 161 คน กลุ่มหอพักอาคาร 8 และ 9 จำนวน 108 คน และกลุ่มหอพักอาคาร 3 – 4 และ 15 จำนวน 79 คน เป็นนักศึกษาที่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 279 คน อิสลาม จำนวน 67 คน คริสต์และอื่น ๆ จำนวน 2 คน จำแนกเป็นกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 203 คน กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 116 คน และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 29 คน และเป็นนักศึกษาที่จองหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ด้วยตนเอง จำนวน 249 คน โดยบุคคลอื่น ๆ ดำเนินการให้ จำนวน 71 คน และโดยเจ้าหน้าที่หอพักดำเนินการให้จำนวน 28 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์

ในภาพรวมนักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาตามรายการพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการจองหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์มีประโยชน์มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมา มีความสะดวกในการจองหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน/เลขที่สมัครสอบ และความพึงพอใจเพื่อนร่วมห้องพักเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และมีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกนอกหอพักน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.17 โดยนักศึกษาชายมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกว่านักศึกษาหญิงที่ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.47 นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา เป็นนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยีและกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ที่ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.70 และ 3.46 ตามลำดับ โดยนักศึกษาที่พักในกลุ่มหอพักอาคาร 1, 2, 5 และ 6 และกลุ่มหอพักอาคาร 3 - 4 และ 15 มีระดับความคิดเห็นด้วยมากกว่านักศึกษากลุ่มที่พักในหอพักอาคาร 8 และ 9 ที่ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.72 และ 3.28 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการจองหอพักนักศึกษา

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อรูปแบบการจองหอพักนักศึกษาโดยต้องการให้มหาวิทยาลัยให้บริการจองหอพักนักศึกษาผ่านเว็บไซต์มากกว่าการจองหอพักนักศึกษาด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ในสภสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 81.9 และ 18.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.1 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษา สรุปได้ดังนี้

- 4.1.1 ควรให้จองหอพักตรงกับวันประกาศผลมหาวิทยาลัย/และกำหนดวันเวลาที่ชัดเจน
- 4.1.2 ควรเน้นให้อ่านรายละเอียดทุกข้อให้ชัดเจน
- 4.1.3 หาวิธีเข้าเว็บไซต์ที่ง่ายกว่านี้/ เข้าเว็บไซต์ได้ยากเพราะขัดข้องบ่อยครั้ง เนื่องจากผู้ใช้พร้อมกัน ควรมีระบบรองรับการเข้าจองหอพักพร้อมกันจำนวนมาก
- 4.1.4 ควรชี้แจงให้ละเอียด เช่น เมื่อจองเสร็จแล้วต้องออกจากระบบไปก่อนแล้วจองใหม่
- 4.1.5 หลังจากจองห้องพักได้แล้ว ควรมีคำยืนยันว่าได้ห้องพักแน่นอน พร้อม Print Out มาแสดงในวันเข้าหอพัก
- 4.1.6 ไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับห้องนำของหอพักกองกิจการนักศึกษา
- 4.1.7 ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น
- 4.1.8 ไม่รู้จักเพื่อนร่วมห้อง
- 4.1.9 ให้แนบวัน เวลา การจองห้องพักในประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนรายละเอียดให้มีในเว็บไซต์เหมือนเดิม
- 4.1.10 ให้มีภาพรวมแผนผังหอพักให้ดูในเว็บไซต์ ขนาดความกว้างห้องพัก รูปถ่ายที่ละเอียด ภายในหอพัก (เป็นภาพวิดีโอ)
- 4.1.11 จัดแยกตามศาสนา
- 4.1.12 อยู่คณะเดียวกันได้ทั้ง 3 คน
- 4.1.13 แบ่งวันจองหอพักแต่ละคณะ
- 4.1.14 ควรมีรายละเอียดที่อนุญาตให้ใช้เครื่องไฟฟ้าได้ เช่น พัดลม เตารีด ฯลฯ
- 4.1.15 หอพักที่จองเต็มแล้ว ให้นำข้อมูลลงจากเว็บไซต์ (หรือบันทึกเพิ่มเติมว่าเต็มแล้ว)

4.1.16 หอพักอาคาร 8 และ 9 ภาพถ่ายที่แขวนในเว็บไซต์ไม่เหมือนห้องพักจริง/
โฆษณาเกินจริง คำหอพักแพง ห้องพักแคบ

4.2 รายละเอียดที่ควรเพิ่มในเว็บไซต์

- 4.2.1 บริการตอบปัญหาแบบทันที เช่น ตอบทุกชั่วโมง
- 4.2.2 บอกรายละเอียดของนักศึกษาของห้องพักผ่านเว็บไซต์
- 4.2.3 ให้มีรูปบรรยากาศรอบบริเวณหอพัก

4.3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ทำการศึกษา

ผู้ทำการศึกษาประเมินผลได้ร่วมพิจารณาเห็นสมควรให้ทำการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ของหอพักนักศึกษาให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 4.3.1 ปรับเปลี่ยน Server เพื่อรองรับ User ให้มากขึ้นและเพื่อความรวดเร็วของข้อมูล
- 4.3.2 ปรับปรุงโปรแกรมให้มีข้อมูลรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกนอกหอพัก แพนคังหอพักนอกเหนือ จากมีรูปภาพห้องพัก หอพักทุกอาคาร พร้อมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็น เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าที่อนุญาตให้ใช้ได้ ห้องน้ำรวม หรืออยู่ในห้องพัก บรรยากาศในหอพักและบริเวณหอพัก ฯลฯ
- 4.3.3 ปรับปรุงโปรแกรมให้ User ออกจากระบบโดยอัตโนมัติ เมื่อจองเสร็จแล้ว
- 4.3.4 ปรับปรุงโปรแกรมให้พิมพ์ใบรายงานผลการจองหอพักนำไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่หอพักในวันเข้าหอพัก
- 4.3.5 ปรับปรุงโปรแกรมให้แสดงหอพักที่มีนักศึกษาจองเต็มแล้วแยกจากหอพักที่ยังคงว่างอยู่