

ศูนย์ให้การศึกษ ① สงขลา ② หาดใหญ่
 ③ พัทลุง ④ สตูล

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

คำชี้แจง

- ด้วยสถาบันราชภัฏสงขลา ได้จัดการศึกษาตามโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2529 เป็นต้นมา ด้วยเหตุนี้ ทางผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น
- แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน คือ
 - ถามข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา
 - ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในข้อหรือช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- อายุ.....ปี
- การประกอบอาชีพ
 - ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ
 - อาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ
 - รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ระดับรายได้ต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ หรือที่ได้รับจากผู้ปกครอง
 - ต่ำกว่า 5,000 บาท
 - 5,000 - 9,999 บาท
 - 10,000 - 14,999 บาท
 - 15,000 - 19,999 บาท
 - 20,000 บาทขึ้นไป
- ระยะทางจากที่พักของท่านมายังศูนย์ให้การศึกษานี้ ประมาณ.....กิโลเมตร
- หากนับจนถึงปัจจุบัน ท่านเข้ารับการศึกษที่สถาบันราชภัฏสงขลาเป็นเวลาทั้งสิ้น.....ปี

6. ท่านเข้าศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลาโดยมีเป้าหมายใดมากที่สุด

- ① นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน
 - ② นำคุณวุฒิที่ได้ไปเปลี่ยนสายงาน/ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับชั้นการทำงานให้สูงขึ้น
 - ③ อื่นๆ (โปรดระบุ)
-

7. ก่อนเข้าศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสถาบันแห่งนี้

- ① เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ
- ② เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ
- ③ เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค (ภาคใต้)
- ④ เป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น (จังหวัด)

8. ก่อนเข้าศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา ท่านเคยได้รับการบอกกล่าวจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับการเรียนการสอน กศ.บป. ของสถาบันแห่งนี้หรือไม่

- ① เคย
- ② ไม่เคย (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)

9. ท่านเคยได้รับการบอกกล่าวเกี่ยวกับการเรียนการสอน กศ.บป. ของสถาบันราชภัฏสงขลาอย่างไรบ้าง

ตอบ.....

.....

....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ด้านประสิทธิภาพ 1. ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
2. เนื้อหาวิชาที่เรียนคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป					
บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. คุณวุฒิที่ได้รับคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป					
ด้านคุณภาพ					
4. คณาจารย์ประจำมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี					
5. อาจารย์พิเศษมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี					
6. เนื้อหาวิชาที่เรียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ					
7. การแจ้งผลการเรียนมีความถูกต้องชัดเจน					
ด้านความทั่วถึง					
8. ได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างดี					
9. ได้รับสิทธิต่างๆ ในการเรียนการสอนเช่นเดียวกับนักศึกษาคนอื่นๆ					
ด้านความเสมอภาค					
10. ได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ผู้สอนอย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่นๆ					
11. ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่นๆ					
12. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน					

ด้านความเป็นธรรม					
13. การวัดและประเมินผลการเรียนมีความโปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้					
14. ห้องที่ใช้ทำการเรียนการสอนในโปรแกรมวิชาของตนมีความเหมาะสมเช่นเดียวกับนักศึกษาโปรแกรมวิชาอื่นๆ					

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ					
ด้านสนองตอบความต้องการ					
16. โปรแกรมวิชาที่เข้าศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน					
17. เนื้อหาในแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน					
18. ข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เสนอต่อทางสถาบันได้รับการสนองตอบเป็นอย่างดี					
ด้านสนองตอบความพึงพอใจ					
19. หลักสูตรที่เรียนมีเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับท้องถิ่น					
20. มีการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์					
21. มีการแจ้งผลการประเมิน (การสอบ) ให้ผู้เรียนทราบเป็นระยะ					
22. มีห้องเรียน และห้องปฏิบัติการที่มีสภาพพร้อมใช้					
23. มีตำราหลักหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนทุกรายวิชา					
ด้านความต่อเนื่อง					
24. การกำหนดแผนการเรียน (จำนวนภาคเรียน) ตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม					
25. จำนวนคาบเรียนในแต่ละวันมีความเหมาะสม					

26. การเปลี่ยนห้องเรียนเมื่อหมดคาบเรียนในแต่ละรายวิชามีความเหมาะสม					
27. การจัดตารางสอบมีความเหมาะสม					

บริการด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสะดวกสบาย					
28. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในสถานการศึกษา					
29. มีการจัดบริการน้ำดื่มให้แก่นักศึกษาอย่างพอเพียง					
30. ภูมิทัศน์โดยรวม เช่น ความร่มรื่น สวยงาม สะอาด มีความเหมาะสมแก่การเป็นสถานการศึกษา					
ด้านความพร้อมให้บริการ					
31. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการ					
32. มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา					
33. มีโอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียน					
34. มีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้					

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี

แนวคำถาม

1. การให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คืออะไร ?
2. ในสภาพปัจจุบัน สถาบันราชภัฏสงขลาจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องคำนึงเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ?
3. เกณฑ์หรือตัวชี้วัดการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพมีอะไรบ้าง ?
4. หน่วยงาน/บุคคลใดในสถาบันที่จำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการ ?

ฯลฯ

ผลการศึกษาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

แนวทางการนำเสนอข้อมูลในหัวข้อนี้ เป็นการแสวงหาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ผู้วิจัยทดสอบสมมุติฐานดังกล่าวด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก (logistic regression analysis) ซึ่งผลปรากฏดังตาราง 28

ตาราง 28 การประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ตัวแปร	สมการ
ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา	
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น (จังหวัด)	.924
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค (ภาคใต้)	1.250
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ	1.448
การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ	(a)
การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลา ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา	
เคย	.762
ไม่เคย	(a)
จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา	
นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน	1.207
นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้เปลี่ยนสายงาน/ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับชั้นการทำงานให้สูงขึ้น	.860
เหตุผลอื่นๆ	(a)
ระดับรายได้ของผู้รับบริการ	
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท	1.120
รายได้ระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท	2.314
รายได้ระหว่าง 10,000 - 14,999 บาท	3.208*
รายได้ระหว่าง 15,000 - 19,999 บาท	1.147
รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	(a)

*0.05

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปร	สมการ
การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	
ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ	2.651*
ประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ	2.142*
ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	(a)
ช่วงอายุของผู้รับบริการ	1.037
จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษ	.917
การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	
ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดพัทลุง	1.740
ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสตูล	1.803
ศูนย์ให้การศึกษาอำเภอหาดใหญ่	2.342
ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดสงขลา	(a)
ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษา	1.004
ค่าคงที่	.136
Nagelkerke R square	.092
-2 Log likelihood	464.473
ร้อยละของความถูกต้อง	65.8
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	377

*0.05

จากผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา คือ การประกอบอาชีพและระดับรายได้ของผู้รับบริการ ($p < .05$) โดยผู้รับบริการที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ หรือ ประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ และผู้รับบริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 14,999 บาท มีแนวโน้มในการประเมินคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในระดับที่ดี ซึ่งการพยากรณ์ดังกล่าวมีความถูกต้องร้อยละ 65.8