

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
(ผลการประเมินจากเว็บไซต์) ประจำปีการศึกษา 2564

คำชี้แจง :

แบบประเมินฉบับนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ผลการประเมินจากเว็บไซต์) ประจำปีการศึกษา 2564 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2561 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2561 : 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	493	35.04
1.2 หญิง	914	64.96
รวม	1,407	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	928	65.96
2.2 20 - 29 ปี	375	26.65
2.3 30 - 39 ปี	78	5.54
2.4 40 - 49 ปี	21	1.49
2.5 50 ปีขึ้นไป	5	0.36
รวม	1,407	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1,240	88.13
3.2 ปริญญาตรี	109	7.75
3.3 ปริญญาโท	50	3.55
3.4 ปริญญาเอก	8	0.57
รวม	1407	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประเภทผู้รับบริการ		
4.1 นักศึกษาปัจจุบัน	1,245	88.49
4.2 ศิษย์เก่า	112	7.96
4.3 อาจารย์	35	2.49
4.4 เจ้าหน้าที่	15	1.07
รวม	1,407	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 914 คน (ร้อยละ 64.96) และเป็นเพศชาย จำนวน 493 คน (ร้อยละ 35.04) อายุส่วนใหญ่น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 928 คน (ร้อยละ 65.96) รองลงมาอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 375 คน (ร้อยละ 26.65) อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 5.54) อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 1.49) และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 0.36) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1,240 คน (ร้อยละ 88.13) รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 109 คน (ร้อยละ 7.75) ปริญญาโท จำนวน 50 คน (ร้อยละ 3.55) และปริญญาเอก จำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.57) และประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 1,245 คน (ร้อยละ 88.49) รองลงมาศิษย์เก่า จำนวน 112 คน (ร้อยละ 7.96) อาจารย์ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 2.49) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 1.07)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีการศึกษา 2564 ดังตารางที่ 2 - 7

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปี
การศึกษา 2564 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.89	0.90	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.83	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.91	มากที่สุด
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.95	มากที่สุด
5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	4.38	0.83	มาก
โดยภาพรวม	4.70	0.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.90) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.83) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.91) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.95) และด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site	4.99	0.87	มากที่สุด
2. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.78	0.92	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.89	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.87) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.92)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์	5.00	0.81	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อบริการ	5.00	0.77	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์	4.98	0.96	มากที่สุด
4. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.30	0.78	มาก
โดยภาพรวม	4.82	0.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.81) สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.77) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.96) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปี การศึกษา 2564 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.98	0.98	มากที่สุด
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.81	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.50	0.95	มาก
โดยภาพรวม	4.74	0.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.98) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.81) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	5.00	0.93	มากที่สุด
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.99	0.93	มากที่สุด
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.57	0.97	มากที่สุด
4. วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	4.51	0.97	มากที่สุด
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	0.94	มาก
โดยภาพรวม	4.70	0.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.93) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.93) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.97) วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.97) และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2564 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ	4.38	0.87	มาก
2. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้	4.37	0.78	มาก
โดยภาพรวม	4.38	0.83	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.87) และสามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.78)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
1. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีการจัดระบบทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัยได้รวดเร็วดีมาก	1. ควรช่วยเหลือให้คำแนะนำนักเรียนนักศึกษาภาค กศ.บป.
2. มีการจัดระบบดีมากสามารถทำให้นักศึกษาติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลของทางมหาวิทยาลัยได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น	2. ควรเปลี่ยนลักษณะการพูดใหม่ ไม่วินิจฉัยบอกลี ๆ เวล่านักศึกษาถาม
3. มีการบริหารจัดการระบบดีมากทำให้ติดต่องานได้สะดวกและรวดเร็วมาก	3. ควรมีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน
4. ทำได้ดีมาก	4. ควรมีการปรับปรุงระบบการรายงานแบบออนไลน์
	5. ควรใส่ใจบุคคลที่เข้ารับบริการมากกว่านี้ มีสีหน้ายิ้มแย้ม