

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปี พ.ศ. 2567

คำชี้แจง :

แบบประเมินฉบับนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567

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 2566 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	785	34.37
1.2 หญิง	1499	65.63
รวม	2284	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	698	30.56
2.2 20 - 29 ปี	1125	49.26
2.3 30 - 39 ปี	361	15.81
2.4 40 - 49 ปี	85	3.72
2.5 50 ปีขึ้นไป	15	0.66
รวม	2284	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	715	31.30
3.2 ปริญญาตรี	1354	59.28
3.3 ปริญญาโท	198	8.67
3.4 ปริญญาเอก	17	0.74
รวม	2284	100.00
4. ประเภทผู้รับบริการ		
4.1 นักศึกษาปัจจุบัน	1765	77.28
4.2 ศิษย์เก่า	312	13.66
4.3 อาจารย์	151	6.61
4.4 เจ้าหน้าที่	56	2.45
รวม	2284	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1499 คน (ร้อยละ 65.63) และเป็นเพศชาย จำนวน 785 คน (ร้อยละ 34.37) อายุส่วนใหญ่น้อยกว่า 20-29 ปี จำนวน 1125 คน (ร้อยละ 49.26) รองลงมาคือ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 698 คน (ร้อยละ 30.56) อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 361 คน (ร้อยละ 15.81) อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 85 คน (ร้อยละ 3.72) และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน (ร้อยละ 0.66) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี จำนวน 1354 คน (ร้อยละ 59.28) รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 715 คน (ร้อยละ 31.30) ปริญญาโท จำนวน 198 คน (ร้อยละ 8.67) และปริญญาเอก จำนวน 17 คน (ร้อยละ 0.74) และประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 1765 คน (ร้อยละ 77.28) รองลงมาคือศิษย์เก่า จำนวน 312 คน (ร้อยละ 13.66) อาจารย์ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 6.61) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 2.45)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	5.00	0.12	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.17	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.13	มากที่สุด
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.16	มากที่สุด
5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	4.98	0.18	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.99	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.12) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.13) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.16) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.98$, S.D. = 0.17) และ ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.98$, S.D. = 0.18) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site	5.00	0.11	มากที่สุด
2. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5.00	0.13	มากที่สุด
โดยภาพรวม	5.00	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เนื่องจากทั้งสองหัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.11) และ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.13)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์	5.00	0.14	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อบริการ	4.99	0.16	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์	4.97	0.18	มากที่สุด
4. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.21	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.98	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.98$, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.14), สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อบริการ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.16), ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง

รอรับบริการ ($\bar{x} = 4.97$, S.D. = 0.18) และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{x} = 4.96$, S.D. = 0.21)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	5.00	0.12	มากที่สุด
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	0.11	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	5.00	0.13	มากที่สุด
โดยภาพรวม	5.00	0.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.14), มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.13) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.12)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	5.00	0.14	มาก
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.99	0.15	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.99	0.16	มาก
4. วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใจกว้างสุภาพ	4.99	0.17	มาก
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.98	0.18	มาก
โดยภาพรวม	4.99	0.16	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.14), รองลงมาคือค่าเฉลี่ย

เท่ากัน 3 ข้อ ได้แก่ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.15), รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.16) และวางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.17) และสุดท้ายคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.98$, S.D. = 0.18)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2567 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ	4.99	0.17	มาก
2. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้	4.97	0.20	มาก
โดยภาพรวม	4.98	0.18	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.98$, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 0.17) และสามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ ($\bar{x} = 4.97$, S.D. = 0.20)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
1. ดีมากค่ะ 2. ขอบคุณที่ดูแลนะครับ	1. อยากให้ตอบแชทบ้าง 2. กรุณาเอาใจใส่และให้เกียรติผู้ใช้บริการด้วยครับ 3. ส่วนมากโดนพูดจาไม่ดีซักสี่หน้าใส่และไม่เต็มใจบริการค่ะ แต่พี่บางคนก็น่ารักค่ะ 4. แบบประเมิน.....กรณีนักศึกษาบางท่านที่กำลังเรียน ป.โท/ป.เอก ปัจจุบัน ซึ่งเคยเป็นศิษย์เก่า ไม่สามารถติดต่อได้ 2 ช่อง เนื่องจากออกแบบการประเมินเพื่อเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา(ต่อ)

ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
	5. ไม่ดำเนินการให้แบบเต็มใจ แถมใช้ให้วิ่งตื่นทำเอง ทั้งๆที่มหาลัยทั่วไปเขาติดต่อให้นักศึกษา ปิดงานแบบนี้ นี้ ก็ริยมารยาทแบบนี้อย่ามาทำงานบริการเลยคะ 6. ประกาศเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนยากให้บอก ผ่านในเฟซบุ๊กกับไลน์ด้วยคะ บางทีก็ไม่ค่อยได้เข้ามาดู หน้าเว็บไซต์ ทำให้พลาดข่าวการลงทะเบียนเรียนที่ กำหนดเวลาแล้วก็อยากขอให้พี่พนักงานห้องเบอร์5 ช่วยใจและใจเย็นๆในการพูดคุยกับนักศึกษาหน่อยคะ เข้าใจว่าคนถามเยอะ แล้วก็เหนื่อยจะบอกจะตอบกัน 7. ส่งเสริมวินัยมาก นศ.ไปถามบางคนไม่รู้จริงๆควร พูดจาด้วยกันดีนะคะ ไม่ใช่สักแต่จะว่าอย่างเดียว หน้าที่คืองานบริการ อยากให้ปรับปรุงเจอบ่อยมาก นศ.ก็คนนะคะมีความรู้สึกมีหัวใจ ถ้าท่านโดนเองท่าน จะรู้สึกยังไงบ้างคะอยากให้ทางมหาลัยแก้ไขในเรื่องนี้ มาก อยากให้พูดเพราะๆพูดจาดีๆกับนศ.บ้างคะ หวัง ว่าจะรับฟังปัญหาในส่วนนี้นะคะอย่างอื่นก็ดีหมดคะ 8. ติดแอร์ 9. อธิบายความให้เข้าใจขึ้น