

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ในปีการศึกษา 2562 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 312 ตัวอย่าง

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ด้านความพึงพอใจ

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

$$\text{สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด} \times 9}$$

หมายเหตุ 9 คือ จำนวนคำถามในแบบประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	312	100.00
1.1 ชาย	72	23.08
1.2 หญิง	240	76.92
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	312	100.00
2.1 นักเรียน	92	29.49
2.2 นักศึกษา	121	38.78
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	30	9.62
2.4 ประชาชนทั่วไป	2	0.64
2.5 ผู้ปกครอง	2	0.64
2.6 ศิษย์เก่า	7	2.24
2.7 อาจารย์	58	18.59

จากตารางพบว่า

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 240 คน เพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 และ ร้อยละ 23.08 ตามลำดับ

2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาจำนวน 121 คน เป็นนักเรียนจำนวน 92 คน เป็นอาจารย์จำนวน 58 คน เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 30 คน เป็นศิษย์เก่าจำนวน 7 คน เป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 2 คน และเป็นผู้ปกครองจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 ร้อยละ 29.49 ร้อยละ 18.59 ร้อยละ 9.62 ร้อยละ 2.24 ร้อยละ 0.64 และร้อยละ 0.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	97	141	56	15	3	4.01	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	90	143	59	16	4	3.96	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	111	120	54	19	8	3.98	มาก
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	112	133	51	7	9	4.06	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	74	131	90	11	6	3.82	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	87	120	89	12	4	3.88	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 ได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	102	148	48	7	7	4.06	มาก
4.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	104	152	42	7	7	4.09	มาก
5. ด้านความพึงพอใจ							
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	109	144	45	7	7	4.09	มาก
ผลคะแนนความพึงพอใจ						3.99	มาก

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งผลสำรวจความพึงพอใจตามโครงสร้างของหน่วยงาน ออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. งานเลขานุการ

งานเลขานุการมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 22 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{877}{22 \times 9} = 4.43$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานหลักสูตรและแผนการเรียน

งานหลักสูตรและแผนการเรียนมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 5 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{186}{5 \times 9} = 4.13$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

3. งานทะเบียนและประมวลผล

งานทะเบียนและประมวลผลมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 141 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{5058}{141 \times 9} = 3.99$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 144 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{5096}{144 \times 9} = 3.93$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ในแต่ละงาน สามารถแสดงเชิงสถิติในรูปของแผนภูมิได้ดังนี้

