

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ในปีการศึกษา 2563 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 2,672 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	2,672	100.00
1.1 ชาย	805	30.13
1.2 หญิง	1,867	69.87
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	2,672	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	2,489	93.15
2.2 อาจารย์	116	4.34
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	40	1.50
2.4 ประชาชนทั่วไป	10	0.37
2.5 ศิษย์เก่า	9	0.34
2.6 ผู้ปกครอง	8	0.30

จากตารางพบว่า

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 1,867 คน เพศชาย จำนวน 805 คน คิดเป็นร้อยละ 69.87 และ ร้อยละ 30.13 ตามลำดับ

2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาจำนวน 2,672 คน เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 2,489 คน เป็นอาจารย์จำนวน 116 คน เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 40 คน เป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 10 คน เป็นศิษย์เก่าจำนวน 9 คน และเป็นผู้ปกครองจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 93.15 ร้อยละ 4.34 ร้อยละ 1.50 ร้อยละ 0.37 ร้อยละ 0.34 และร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	888	1272	356	82	74	4.05	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	866	1287	371	90	58	4.05	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	932	1205	384	81	70	4.07	มาก
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	924	1230	373	78	67	4.07	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	742	1094	670	102	64	3.88	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	789	1066	649	105	63	3.90	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 ได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	910	1241	390	68	63	4.07	มาก
4.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	918	1258	365	65	66	4.08	มาก
5. ด้านความพึงพอใจ							
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	938	1240	365	66	63	4.09	มาก
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.03	มาก

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งผลสำรวจความพึงพอใจตามโครงสร้างของหน่วยงาน ออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. งานเลขานุการ

งานเลขานุการมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 1,595 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{60,504}{1,595 \times 9} = 4.21$ โดยความพึงพอใจดังกล่าว อยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานหลักสูตรและแผนการเรียน

งานหลักสูตรและแผนการเรียนมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 75 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{2,806}{75 \times 9} = 4.16$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

3. งานทะเบียนและประมวลผล

งานทะเบียนและประมวลผลมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 823 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{27,082}{823 \times 9} = 3.66$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 179 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{6,546}{179 \times 9} = 4.06$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ในแต่ละงาน สามารถแสดงเชิงสถิติในรูปของแผนภูมิได้ดังนี้

