

รายงานการประเมินผล

หัวข้อ: การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามส่วนงานต่างๆในสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ในวงรอบการปฏิบัติงานของปีการศึกษา ๒๕๖๑ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริงที่สำนักฯควรปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานในสำนักฯครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์แบบได้ ทั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในสำนักฯทุกท่าน ร่วมมือร่วมใจในการติดตามตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม เพื่อให้การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเกิดความสมบูรณ์ทุกขั้นตอนและจัดทำเป็นเล่มอย่างได้สมบูรณ์

ขอขอบคุณ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า บุคคลภายนอก และนักศึกษา ทุกท่าน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการให้ข้อมูลที่เป็นจริงกับสำนักส่งเสริมวิชาการฯ จึงขอมอบประโยชน์อันพึงมีจากการจัดทำผลการประเมินเล่มนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อไป

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญของการประเมินผล	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมินผล	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ขอบเขตของการประเมิน	๒
กลุ่มเป้าหมายในการประเมิน	๓
ขนาดตัวอย่างการประเมิน	๓
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการสำรวจ	๔
วิธีการดำเนินการสำรวจ	๔
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การวิเคราะห์ข้อมูล	๕
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	๕
บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการประเมิน	๖
บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจ	๑๐
สรุปผลการสำรวจ	๑๑
ภาคผนวก	๑๓

เรื่อง : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้สำรวจ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีสำรวจ : พ.ศ.๒๕๖๒

บทคัดย่อ

การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แล้วนำข้อมูลเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการนำมาปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานตามส่วนงานของสำนักฯ คือ งานบริหารงานทั่วไป งานหลักสูตรและแผนการเรียน งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา สำนักฯได้ส่งแบบประเมินไปให้ตามส่วนงานของสำนักฯ และคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยจำแนกตาม หน่วยงานรับบริการ ผู้รับบริการ ระดับการศึกษา เพศ อายุ สถานะของผู้ตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบโอกาส คือ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้วิธีการในการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการสำรวจแบบประเมินไปตามคณะในมหาวิทยาลัยฯ และได้แบบประเมินที่สมบูรณ์จำนวน 350 ชุด ผลของการประเมิน พบว่า

ด้านข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ ๑ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมารับบริการมากที่สุด คือ งานรับเข้าศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๕๐ คน ใช้บริการจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ รองลงมา งานหลักสูตรและแผนการเรียนใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ งานบริหารทั่วไปจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ ผู้มารับบริการเป็นนักศึกษาจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาและจะจบปริญญาตรีจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ และเพศชายจำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑ - ๒๕ ปี จำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สถานะของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่โสดจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในเรื่องของเอกสาร คำร้อง เอกสารประชาสัมพันธ์ บอกเนื้อหาข้อมูลและรายละเอียดชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ รองลงมาคือ ภาพรวม กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ และขั้นตอนการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องมากที่สุดค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ และแนะนำ วางตนเป็นกันเอง ใ้เข้าใจสภาพเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับบริการด้วยรอยยิ้มที่ประทับใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภูมิทัศน์ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สามารถติดต่อได้ง่ายมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ และสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์โดยรวมของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔

บทที่ ๑

ที่มาและความสำคัญของการประเมินผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี เพราะเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการตั้งแต่รับนักศึกษาเข้ามาในมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจน นักศึกษาสำเร็จการศึกษาออกไปประกอบอาชีพตามสถานประกอบการต่างๆทั่วประเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า นักศึกษา ตลอดทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งในจุดนี้ สำนักฯ จึงได้มีการปรับกระบวนการในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเสียงสะท้อนจากผู้มารับบริการของปีการศึกษา ๒๕๖๑ ที่ผ่านมา สำนักฯ ได้ประเมินไว้ และนำมาปรับปรุงการด้านการให้บริการของบุคลากร ซึ่งยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้บริหารสำนักฯ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องงานบริการเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดจึงได้ส่งบุคลากรเข้าอบรม เรื่องการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกปีการศึกษา แต่ก็ยังมีเสียงสะท้อนความเห็นกลับมายังสำนักส่งเสริมวิชาการฯทุกปีการศึกษา

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ประเมินได้ว่า บุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ยังขาดความอดทนอดกลั้นในเรื่องของอารมณ์ ขาดความรู้ในเรื่องของระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการดำเนินงาน

ตามส่วนงานต่างๆของสำนักฯ และข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพื่อแนะนำผู้มารับบริการให้เกิดความเข้าใจและส่วนต่างๆในการปฏิบัติงาน เห็นได้จากการประเมินผลการให้บริการจากกลุ่มเป้าหมายที่สำนักฯส่งแบบประเมินไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างมาก ดังนั้นสำนักฯจึงประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง เพื่อให้สำนักส่งเสริมวิชาการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

๑. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลภายนอกในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
๒. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จเชิงคุณภาพ

บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบและปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จเชิงปริมาณ

จากการแจกแบบประเมินทั้งหมด เพื่อสุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ชุด แบบประเมินที่สมบูรณ์และสามารถนำมาคำนวณประเมินผลได้จำนวน ๓๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการฯภาพรวมทั้งสามด้าน **ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๓.๙๕**

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลการประเมินในครั้งนี้ ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการจะทำให้บุคลากรทุกส่วนงานในสำนักส่งเสริมวิชาการฯตระหนักถึงการปฏิบัติงาน และพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลภายนอก ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอบเขตของการประเมิน

ประชากร

๑. ประชากรผู้ใช้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

๒. ตัวแปรที่ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

๑ มกราคม- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ จำแนกได้ดังนี้

๑. หน่วยงานรับบริการ คืองานบริหารทั่วไป งานหลักสูตรและแผนการเรียน งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ใช้บริการทั้ง ๔ ห้อง

๒. ผู้รับบริการ คือ นักศึกษา ศิษย์เก่า อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก

๓. ระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

๔. เพศ คือ ชาย และหญิง

๕. อายุ คือ ๑๕ - ๒๐ ปี ๒๑ - ๒๕ ปี ๒๖ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๓๕ ปี ๓๖ - ๔๐ ปี และ ๔๐ ปีขึ้นไป

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหัวข้อและเกณฑ์การประเมิน จำแนกได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

๒. ขั้นตอนการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง

๓. เอกสารคำร้องบอกเนื้อหาและรายละเอียดชัดเจน

๔. ภาพรวม กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการอย่างสุดความสามารถ

๒. แนะนำ วางตนเป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย

๓. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

๔. ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามได้ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

๕. รับฟังปัญหาผู้มารับบริการด้วยความตั้งใจ

๖. บริการด้วยรอยยิ้มที่ประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์

๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย

๒. สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์โดยรวมของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมิน

๑. อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า บุคคลภายนอก และนักศึกษาที่กำลังศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ขนาดตัวอย่างการประเมิน

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า บุคคลภายนอก และนักศึกษาที่กำลังศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน ๔๐๐ คน แบบประเมินที่สมบูรณ์มีจำนวน ๓๕๐ ชุด สำนักส่งเสริมได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

ในการประเมินครั้งนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการเสนอหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. ประชากร
๒. กลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (แบบประเมิน)
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล(แจกแบบประเมินตามคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยฯและให้นักศึกษาที่มารับบริการในส่วนงานต่างๆในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลการประเมิน

ประชากร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ใช้ประชากรในการวิเคราะห์และปรับปรุงแบบประเมินที่ใช้ในการประเมินตามคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า บุคคลภายนอกและนักศึกษาที่กำลังศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่าง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบโอกาส (NON – Poprability) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน ๔๐๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินเลือกตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการและผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ส่งแบบประเมินจำนวน ๔๐๐ ชุด เพื่อขอความร่วมมือจาก คณะเกษตรศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์งานบริหารงานทั่วไป

งานหลักสูตรและแผนการเรียน งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ช่วยในการแจกตอบแบบประเมิน
เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นกลับมายังสำนักฯ

ผลปรากฏว่า จำนวนแบบประเมินที่ได้รับคืนจำนวน ๓๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ มีแบบประเมินที่
สมบูรณ์ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์จำนวน ๓๕๐ ชุด

- ๕ -

การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = F/N \times 100$$

เมื่อ P	แทน	ค่าร้อยละ
F	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การประเมินผลครั้งนี้ จะใช้โปรแกรมช่วยในการวิเคราะห์ทางสถิติ คือ SPSS for Windows โดยใช้
สถิติดังต่อไปนี้

๑. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

การหาค่าร้อยละ (Percentage)

๒. การประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ดังนี้

๒.๑. การประมวลผลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

๒.๒. การประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับกับความพึงพอใจในการให้บริการในสำนักส่งเสริม

วิชาการและงานทะเบียน ในวงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๑

บทที่ ๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลข้อมูล

๑. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบประเมิน เพื่อให้ได้แบบประเมินที่สมบูรณ์ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
๒. ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาแปลงเป็นรหัสไว้ในโปรแกรม SPSS for Windows
๓. การประเมินผลข้อมูลจะประเมินจากโปรแกรม SPSS for Windows

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบประเมินที่ได้รับคืนและเป็นแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ที่สุดจำนวน ๓๕๐ ชุด โดยแบ่งเป็นเป็นแต่ละตอนดังนี้

๑. ส่วนที่ ๑ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
๒. ส่วนที่ ๒ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
๓. ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการประเมิน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการสื่อความหมายในการประเมิน ดังนี้

F	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด
P	แทน	ค่าร้อยละ
MIN	แทน	ค่าเฉลี่ยต่ำสุด
MAX	แทน	ค่าเฉลี่ยสูงสุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล
 ในแบบประเมินไว้ ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๐๐ คะแนน	หมายถึง	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐ คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐ คะแนน	หมายถึง	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐ คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

หลังจากได้กำหนดขั้นตอน แนวทาง วิธีการ เกณฑ์การประเมินไว้แล้ว จึงได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์
 พื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน ได้ ดังนี้

- ๗ -

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. หน่วยงานรับบริการ			
๑.๑. งานบริหารทั่วไป	๓๐	๙	
๑.๒. งานหลักสูตรและแผนการเรียน	๑๐๐	๒๙	
๑.๓. งานรับเข้าศึกษาและทะเบียนนักศึกษา	๑๑๐	๓๑	
๑.๔. งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	๑๑๐	๓๑	
รวม	๓๕๐	๑๐๐	
๒. ผู้รับบริการ			
๒.๑. นักศึกษา	๓๕๐	๑๐๐	
๒.๒. ศิษย์เก่า	-	-	
๒.๓. อาจารย์	-	-	
๒.๔. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	-	
๒.๕. บุคคลภายนอก	-	-	
รวม	๓๕๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษา			
๓.๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	
๓.๒. ปริญญาตรี	๓๕๐	๑๐๐	
๓.๓. ปริญญาโท	-	-	

๓.๔. ปริญญาเอก	-		
รวม	๓๕๐	๑๐๐	
๔. เพศ			
๔.๑. ชาย	๑๖๕	๔๗	
๔.๒. หญิง	๑๘๕	๕๓	
รวม	๓๕๐	๑๐๐	
๕. อายุ			
๕.๑. ๑๕ - ๒๐ ปี	-	-	
๕.๒. ๒๑ - ๒๕ ปี	๓๕๐	๑๐๐	
๕.๓. ๒๖ - ๓๐ ปี	-	-	
๕.๔. ๓๑ - ๓๕ ปี	-	-	
๕.๕. ๓๖ - ๔๐ ปี	-	-	
๕.๖. ๔๐ ปีขึ้นไป	-	-	
รวม	๓๕๐	๑๐๐	

- ๘ -

ตารางที่ ๑. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ต่อ)

๖. สถานะ			
๖.๑. โสด	๓๕๐	๑๐๐	
๖.๒. สมรส	-	-	
๖.๓. หย่าร้าง	-	-	
รวม	๓๕๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ ๑ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมารับบริการมากที่สุด คือ งานรับเข้าศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๕๐ คน ใช้บริการจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ รองลงมา งานหลักสูตรและแผนการเรียนใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ งานบริหารทั่วไปจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ ผู้มารับบริการเป็นนักศึกษาจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาและจะจบปริญญาตรีจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ และเพศชายจำนวน
 ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗
 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑ - ๒๕ ปี จำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
 สถานะของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่โสดจำนวน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ประเด็นความคิดเห็น			
๑. ด้านกระบวนการ/วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๑	.๒๑	มาก

๑.๒. ขั้นตอนการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง	๓.๙๕	.๐๖	มาก
๑.๓. เอกสารคำร้อง เอกสารประชาสัมพันธ์ บอกรื้อหาข้อมูลและรายละเอียดชัดเจน	๔.๐๐	.๐๓	มาก
๑.๔. ภาพรวม กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๗	.๔๕	มาก
รวม	๓.๙๖	.๑๙	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑. กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการอย่างสุดความสามารถ	๓.๙๐	.๘๖	มาก
๒.๒. แนะนำ วางตนเป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย	๓.๙๕	.๐๖	มาก
๒.๓. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	๓.๙๘	.๒๔	มาก
๒.๔. ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	๔.๐๐	.๐๓	มาก
๒.๕. รับฟังปัญหาผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	๓.๘๗	.๕๒	มาก
๒.๖. บริการด้วยรอยยิ้มที่ประทับใจ	๓.๙๕	.๙๗	มาก
รวม	๓.๙๔	๐.๔๕	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภูมิทัศน์			
๓.๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย	๓.๙๗	.๒๐	มาก
๓.๒. สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์โดยรวมของสำนักฯ	๓.๙๔	.๒๒	มาก
รวม	๓.๙๕	๐.๒๑	มาก

จากตารางที่ ๒. พบว่า ด้านกระบวนการ วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในเรื่องของเอกสารคำร้อง เอกสารประชาสัมพันธ์ บอกรื้อหาข้อมูลและรายละเอียดชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ รองลงมาคือ ภาพรวม กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ และขั้นตอนการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องมากที่สุดค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ และแนะนำ วางตนเป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ บริการด้วยรอยยิ้มประทับใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภูมิทัศน์ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สามารถติดต่อได้ง่ายมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ และสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์โดยรวมของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔

ตารางที่ ๓ . ภาพโดยรวมทั้งสามด้านระดับความพึงพอใจในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการฯ

รายการ ประเด็นความคิดเห็น	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการ/วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๑	.๒๑	มาก
๑.๒. ขั้นตอนการให้บริการเรียงลำดับก่อน - หลัง	๓.๙๕	.๐๖	มาก
๑.๓. เอกสารคำร้อง เอกสารประชาสัมพันธ์ บอกรับเนื้อหา ข้อมูลและรายละเอียดชัดเจน	๔.๐๐	.๐๓	มาก
๑.๔. ภาพรวม กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๗	.๔๕	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑. กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการอย่างสุดความสามารถ	๓.๙๐	.๘๖	มาก
๒.๒. แนะนำ วางตนเป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย	๓.๙๕	.๐๖	มาก
๒.๓. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	๓.๙๘	.๒๔	มาก
๒.๔. ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ	๔.๐๐	.๐๓	มาก
๒.๕. รับฟังปัญหาผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	๓.๘๗	.๕๒	มาก
๒.๖. บริการด้วยรอยยิ้มที่ประทับใจ	๓.๙๕	.๙๗	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภูมิทัศน์			
๓.๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย	๓.๙๗	.๒๐	มาก
๓.๒. สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์โดยรวมของสำนักฯ	๓.๙๔	.๒๒	มาก
รวม	๓.๙๕	๐.๓๒	มาก

จากตารางที่ ๓. พบว่า ภาพโดยรวมในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งสามด้านจากแบบประเมินจำนวน ๓๕๐ ชุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการสำนักฯ รวม ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕

บทที่ ๔ สรุปผลการประเมิน

การสำรวจแบบประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของ อาจารย์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลภายนอกในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจำแนกตาม ผู้มารับบริการ ระดับการศึกษา เพศ อายุ ของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ นักศึกษา ศิษย์เก่า อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก จำนวน ๔๐๐ คน ได้แบบประเมินที่สมบูรณ์ ๓๕๐ ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

โดยสรุป ส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการงานรับเข้าศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาเท่ากับงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ค่าร้อยละ ๓๑ มากที่สุดผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๐๐ เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โดยสรุป ผู้ประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภูมิทัศน์ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ตามลำดับ

ภาพรวมทั้งสามด้านในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๕ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อดี

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีบุคลากรที่รับผิดชอบภาระงานอย่างชัดเจนและเป็นระบบ นักศึกษาสามารถเข้าใช้บริการได้ถูกต้องมีประกาศของมหาวิทยาลัยฯ ในขั้นตอนและแนวปฏิบัติที่

ชัดเจนในการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบบุคลากรทุกท่านมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานมีระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการองค์การมีการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

- ๑๒ -

ข้อเสีย

บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ยังขาดการควบคุมอารมณ์ของตนเองเพราะ นักศึกษาบางท่านใช้อารมณ์กับเจ้าหน้าที่ และยังขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จึงทำให้เกิด ข้อบกพร่องในส่วนนี้อยู่ อีกอย่างสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ควรเอาใจใส่ในการให้ข้อมูล การบริการและสนใจนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น กว่านี้ และควรมีการปรับระบบการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เช่น การกรอกคำร้องผ่าน ระบบออนไลน์ โดยที่ไม่ต้องมารับคำร้องบุคลากรขาดความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการให้บริการ ไม่มีจิตอาสา ควรปรับระบบการทำงานของบุคลากรทั้งหมด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์การพอสมควรเน้นให้ บุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปรับปรุงตนเองและวิธีการปฏิบัติงาน โดยเน้นให้มีจิตอาสา ในการบริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจมากขึ้น ถ้าบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการฯ มีการพัฒนาการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักส่งเสริมวิชาการฯ จะมีประสิทธิภาพด้านการให้บริการและเป็นหนึ่งใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ภาคผนวก

