

รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการหน่วยงาน

สืบเนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ทางสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงได้ทำการสอบถามความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความพึงพอใจเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 815 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มีนาคม 2566) จากจำนวนผู้มาใช้บริการทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	358	43.93
เพศหญิง	457	56.07
รวม	815	100.00
2. สถานภาพ		
นักศึกษา	781	95.83
อาจารย์	20	2.45
บุคลากร	14	1.72
รวม	815	100.00
3. คณะ		
ครุศาสตร์	453	55.58
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	152	18.65
วิทยาการจัดการ	97	11.90
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	75	9.20

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	14	1.72
วิทยาลัยการดนตรี	24	2.94
รวม	815	100.00
4. ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่		
ชั้นปีที่ 1	145	17.79
ชั้นปีที่ 2	420	51.53
ชั้นปีที่ 3	119	14.60
ชั้นปีที่ 4	84	10.31
ชั้นปีที่ 5	15	1.84
อื่นๆ	32	3.93
รวม	815	100.00

สรุป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 815 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 56.07 และเพศชาย จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 43.93

2. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 781 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 อาจารย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 และบุคลากร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72

3. คณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 453 คน คิดเป็นร้อยละ 55.58 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 18.65 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 วิทยาลัยการดนตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 และ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72

4. ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 51.53 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 ชั้นปีที่ 5 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 และอื่นๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในแต่ละหัวข้อให้ความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	0.51 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.32	.67	มาก
2	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.15	.73	มาก
3	การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	4.19	.72	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.25	.75	มาก
5	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.34	.69	มาก
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.25	.64	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	.61	มาก

สรุปจากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) เมื่อจำแนกออกเป็นประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจด้านการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) รองลงมา ผู้รับบริการได้รับข้อมูลครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ แต่ควรปรับปรุงในเรื่องของการยื่นคำร้องออนไลน์ ควรเป็น One stop service