

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปรากฏความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ภาพรวมของคณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของคณาจารย์ผู้ให้บริการจำนวน 115 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.30) เป็นคณาจารย์ในตำแหน่งอาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 74.30) ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คณะครุศาสตร์ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของคณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	56	48.70
หญิง	59	51.30
รวม	115	100.00
2.สถานะภาพ		
อาจารย์ข้าราชการ	29	25.70
อาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย	84	74.30
รวม	113	100
3.คณะ / หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	26	22.60
คณะวิทยาการจัดการ	33	33.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	17.40
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	21	18.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	10	8.70
รวม	115	100.00

4.2 ภาพรวมของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 1238 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.70) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี(ภาคปกติ) (ร้อยละ 56.40) สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 28.60) รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.บป.)(ร้อยละ 39.20)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	536	43.30
หญิง	702	56.70
รวม	1,238	100.00
2.สถานะภาพ		
นักศึกษาปริญญาตรี(ภาคปกติ)	696	56.40
นักศึกษามัธยมศึกษา	40	3.20
นักศึกษาปริญญาตรี(ภาคกศ.บป.)	483	39.20
บุคคลทั่วไป	15	1.20
รวม	1,234	100.00
3.คณะ / หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	261	21.40
คณะวิทยาการจัดการ	271	22.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	349	28.60
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	133	10.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	190	15.60
อื่นๆ	17	1.40
รวม	1,221	100.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.3 ภาพรวมความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ 2555 สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

4.3.1 ความพึงพอใจในภาพรวมของคณาจารย์

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้านพบว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจด้านการส่งผลการเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสูงสุด (3.59 คะแนน) รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ (3.54 คะแนน) และด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ/ผลงานวิชาการ (3.37 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

4.3.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ ในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้านพบว่า นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจด้านการลงทะเบียนเรียนสูงสุด (3.72 คะแนน) รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ (3.71 คะแนน) ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอบ (3.70 คะแนน) และด้านการรับคำร้องต่าง ๆ (3.67 คะแนน) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเด็นการประเมิน

รายการ	คะแนนจากการสำรวจ	Std.	แปรผล
1.ความพึงพอใจของคณาจารย์			
ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ	3.54	0.815	มาก
ด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต	3.59	0.850	มาก
ด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ	3.37	0.747	ปานกลาง
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป			
ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอบ	3.70	0.900	มาก
ด้านงานรับคำร้องต่าง ๆ	3.67	0.905	มาก
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.72	0.914	มาก
ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	3.71	0.937	มาก
เฉลี่ยรวม	3.61	0.866	มาก

4.4 การประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

4.4.1 ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

ร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอนและตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า คณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของความถูกต้อง แม่นยำ (3.72 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ (3.64 คะแนน) และ การกำหนดระยะเวลาในการจัดสอน (3.63 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอนและตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย X	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งรายการจัดสอนที่เหมาะสม	8.70	51.30	34.80	4.30	0.9	3.63	0.743	มาก
2) ระยะเวลาการจัดตารางสอน ตารางสอบมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	9.60	33.90	46.10	10.4	-	3.43	0.806	ปานกลาง
3) ช่องทางตรวจสอบ ตารางสอน ตารางสอบชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	11.30	44.30	35.70	7.80	0.90	3.57	0.828	มาก
4) ตารางสอน ตารางสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ	9.60	58.30	27.80	3.50	0.90	3.72	0.720	มาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	11.30	53.00	26.10	7.80	1.70	3.64	0.850	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	8.70	51.30	30.40	7.00	2.60	3.57	0.849	มาก
7) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	9.60	48.70	36.50	2.60	2.60	3.60	0.804	มาก
8) เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้เสนอข้อคิดเห็น	4.30	40.90	40.90	10.40	3.50	3.32	0.854	ปานกลาง
9) มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	7.80	36.50	45.20	6.10	4.30	3.37	0.883	ปานกลาง
รวม	8.99	46.51	35.98	6.67	1.85	3.54	0.815	มาก

4.4.2 ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่องานด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต

ร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของการให้ความรู้ด้านวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถใช้งานได้ (3.68 คะแนน) รองลงมาคือ ระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าถึงง่าย (3.68 คะแนน) และ มีความปลอดภัยของฐานข้อมูล (3.62 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีการให้ความรู้ด้านวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถใช้งานได้	11.30	56.50	22.60	7.80	1.70	3.68	0.843	มาก
2) มีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าถึงง่าย	10.40	60.00	18.30	9.60	1.70	3.68	0.854	มาก
3) มีการแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	6.10	50.40	31.30	11.30	0.90	3.50	0.810	มาก
4) มีความปลอดภัยของฐานข้อมูล	10.40	53.00	26.10	8.70	1.70	3.62	0.854	มาก
5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	11.30	44.30	38.30	3.50	2.60	3.58	0.838	มาก
6) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	13.90	39.10	39.10	4.30	3.50	3.56	0.910	มาก
7) มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	7.80	47.00	32.20	12.20	0.90	3.49	0.842	ปานกลาง
รวม	10.18	50.06	29.70	8.20	1.86	3.59	0.850	มาก

4.4.3 ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ

ร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของความเหมาะสมของหัวข้อกิจกรรม / เนื้อหาของโครงการ (3.47 คะแนน) รองลงมาคือ ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่โครงการหลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ หนังสือเวียน (3.41 คะแนน) และ ความเหมาะสมของสถานที่ และโสตทัศนอุปกรณ์ (3.36 คะแนน) ช่วงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ (3.36 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่โครงการหลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ หนังสือเวียน	4.30	43.50	41.70	9.60	0.90	3.41	0.760	ปานกลาง
2) ความเหมาะสมของหัวข้อกิจกรรม / เนื้อหาของโครงการ	7.00	41.70	43.50	7.00	0.90	3.47	0.765	ปานกลาง
3) ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม และโสตทัศนอุปกรณ์	1.70	44.30	42.60	10.40	0.90	3.36	0.728	ปานกลาง
4) ช่วงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ	0.90	46.10	41.70	10.40	0.90	3.36	0.716	ปานกลาง
5) เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้เสนอข้อคิดเห็น เกี่ยวกับหัวข้อที่จัดบริการวิชาการ	0.90	42.60	43.50	10.40	2.60	3.29	0.770	ปานกลาง
รวม	2.96	43.64	42.60	9.56	1.24	3.37	0.747	ปานกลาง

4.5 การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

4.5.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอบ

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดตารางเรียน และตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดตารางเรียน และตารางสอบ ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ (3.92 คะแนน) รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.80 คะแนน) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (3.77 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ	22.30	51.90	21.20	4.40	0.20	3.92	0.790	มาก
2) มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	19.00	48.90	26.40	4.40	1.30	3.80	0.841	มาก
3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	15.90	44.00	31.70	7.30	1.10	3.66	0.869	มาก
4) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	14.70	41.40	34.20	7.20	2.40	3.59	0.909	มาก
5) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	17.40	39.60	34.40	6.90	1.70	3.64	0.905	มาก
6) เจ้าหน้าที่ อธิยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน	21.10	38.30	28.50	8.90	3.20	3.65	1.011	มาก
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	22.70	36.20	29.70	8.80	2.60	3.68	1.002	มาก
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19.40	41.80	29.40	7.00	2.30	3.69	0.940	มาก
9) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	19.10	46.80	27.60	5.60	1.00	3.77	0.852	มาก
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	15.30	45.00	30.80	7.20	1.80	3.65	0.886	มาก
รวม	18.69	43.39	29.39	6.77	1.76	3.70	0.900	มาก

4.5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการรับคำร้องต่าง ๆ

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรับคำร้องต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ประเด็นของการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ (3.78 คะแนน) รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.72 คะแนน) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ(3.72 คะแนน) และมีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม (3.77 คะแนน) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรับคำร้องต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย X	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางการเผยแพร่การให้บริการที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ	18.90	46.50	29.40	4.30	0.90	3.78	0.829	มาก
2) มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	19.20	42.00	31.70	5.70	1.50	3.72	0.887	มาก
3) ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	14.90	40.60	34.30	8.80	1.30	3.59	0.892	มาก
4) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	12.60	42.80	34.40	8.00	2.20	3.56	0.889	มาก
5) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	17.70	39.00	35.10	6.50	1.60	3.65	0.900	มาก
6) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	17.10	44.20	30.70	6.50	1.50	3.69	0.880	มาก
7) มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม	18.10	41.20	33.90	5.80	1.00	3.70	0.865	มาก
8) เจ้าหน้าที่ ทัศนคติ สุภาพอ่อนโยน	20.80	38.70	31.10	6.20	3.30	3.67	0.979	มาก
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	21.30	37.30	31.70	7.10	2.70	3.68	0.974	มาก
10) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19.00	45.10	27.5	6.40	2.10	3.72	0.913	มาก
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	16.30	42.90	30.30	7.30	3.20	3.62	0.949	มาก
รวม	17.80	41.84	31.83	6.60	1.93	3.67	0.905	มาก

4.5.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการลงทะเบียนเรียน

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการลงทะเบียนเรียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ประเด็นของการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์คประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ (3.77 คะแนน) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (3.77 คะแนน) รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.75 คะแนน) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ (3.75 คะแนน) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (3.75 คะแนน) และเจ้าหน้าที่ อภัยศักดิ์ สุภาพอ่อนโยน (3.73 คะแนน) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการลงทะเบียนเรียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางการเผยแพร่การให้บริการที่หลากหลาย เช่นบอร์คประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ	19.50	45.30	29.30	4.70	1.20	3.77	0.857	มาก
2) มีระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	18.00	46.00	30.80	3.60	1.60	3.75	0.847	มาก
3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	16.40	44.60	30.80	6.40	1.90	3.67	0.888	มาก
4) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	20.50	38.00	33.50	6.50	1.50	3.69	0.919	มาก
5) มีการจัดผังการให้บริการและใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม	19.10	42.90	30.00	6.20	1.90	3.71	0.907	มาก
6) เจ้าหน้าที่ อภัยศักดิ์ สุภาพอ่อนโยน	22.20	39.70	29.20	6.40	2.60	3.73	0.963	มาก
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	24.40	37.40	29.50	6.50	2.20	3.75	0.967	มาก
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	22.50	40.50	30.00	5.20	1.90	3.77	0.919	มาก
9) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	21.30	42.10	28.50	6.20	1.90	3.75	0.923	มาก
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	20.90	39.70	30.50	6.40	2.60	3.70	0.955	มาก
รวม	20.47	41.60	30.20	5.80	1.93	3.72	0.914	มาก

4.5.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ประเด็นของการมีมีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.82 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (3.77 คะแนน) และการมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (3.70 คะแนน) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ (3.70 คะแนน) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	19.90	49.50	24.50	4.90	1.20	3.82	0.847	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	17.00	48.50	25.20	6.60	2.70	3.70	0.917	มาก
3) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	18.10	43.80	30.40	5.50	2.20	3.70	0.902	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	18.90	42.40	28.10	7.30	3.30	3.66	0.973	มาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	21.10	38.00	30.90	7.00	2.90	3.67	0.979	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	24.40	38.10	29.90	5.50	2.10	3.77	0.949	มาก
7) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อด้วยความเท่าเทียมกัน	21.50	40.00	28.40	6.40	3.70	3.69	0.997	มาก
รวม	20.14	42.90	28.20	6.17	2.59	3.71	0.937	มาก

4.6 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6.1 ข้อเสนอแนะของคณาจารย์

คณาจารย์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรก การเข้าถึงข้อมูล แบบฟอร์มต่าง ๆ บนเว็บไซต์ เรื่องการเข้าถึงปฏิทินวิชาการ / ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลต่าง ๆ ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนคณาจารย์ตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. การเข้าถึงปฏิทินวิชาการค่อนข้างยาก / ไม่เป็นปัจจุบัน	5
2. การแก้ผลการเรียน I หรือการเรียกดูข้อมูลต้องใส่รหัสใหม่ น่าจะใส่รหัสครั้งเดียวสามารถเข้าได้ทุกเมนู	1
3. นำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นเว็บไซต์ สามารถให้บริการดาวน์โหลดได้	8
4. ควรมีโปรแกรมการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ เพื่อลดข้อผิดพลาด และความล่าช้า	3

4.6.2 ข้อเสนอแนะของนักศึกษา

นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 48 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรกได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการ การปรับปรุงเรื่องระบบการชำระเงิน และการเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียน / การปรับปรุงเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนนักศึกษาและบุคคลทั่วไปตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	27
2. การปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการแต่ละเรื่อง	4
3. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการชำระเงิน	4
4. ควรเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียน	3
5. ควรปรับปรุงเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ	3

ตารางที่ 12 จำนวนนักศึกษาและบุคคลทั่วไปตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
6. การปรับปรุงเรื่องการแข่งขันข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (เกรด / การลงทะเบียน กำหนดการยื่นคำร้องต่าง ๆ)	2
7. ควรมีการกำหนดขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน	2
8. การปรับปรุงเรื่องการจัดระบบการเรียนการสอน	1
9. การปรับปรุงเรื่องการจัดตามรายเรียน ตารางสอนให้มีความรวดเร็ว	1
10. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการจัดเก็บเอกสาร(การจ่ายค่าเทอม)	1

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ๆ ละ 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้แก่คณาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 1,500 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 1,353 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.2

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (คณาจารย์)

คณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวน 59 คน เพศชายจำนวน 56 คน มีสถานะอาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 84 คน เป็นอาจารย์ข้าราชการจำนวน 29 คน คณาจารย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 33 คน รองลงมาคือคณะครุศาสตร์ จำนวน 26 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 21 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 คน และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (นักศึกษา)

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวน 702 คน เพศชายจำนวน 536 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,179 คน เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 40 คน และบุคคลทั่วไปจำนวน 15 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 349 คน รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 271 คน คณะครุศาสตร์จำนวน 261 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 190 คน และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 133 คน อื่น ๆ ไม่ระบุจำนวน 17 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน (คณาจารย์)

ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ความถูกต้อง แม่นยำ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ และ การกำหนดระยะเวลาในการจัดสอน อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ประเด็นด้วยกันคือ ระยะเวลาในการจัด ตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ที่มีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา การเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้ แสดงความคิดเห็น และการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต

คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การให้ความรู้ด้านวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถ ใช้งานได้ รองลงมาคือ ระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าถึงง่าย และ มีความปลอดภัยของฐานข้อมูล และยังมี ประเด็นที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คือ การพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ

คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ความเหมาะสมของหัวข้อกิจกรรม / เนื้อหา ของโครงการ รองลงมาคือ ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่โครงการหลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ หนังสือเวียน และ ความเหมาะสมของสถานที่ และ โสตทัศนอุปกรณ์ ช่วง ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน (นักศึกษา)

ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ด้านการรับคำร้องต่าง ๆ

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น
บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการจัดผังการ
ให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม

ด้านการลงทะเบียนเรียน

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น
บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
และเจ้าหน้าที่ อธิษาศัยดี สุภาพอ่อนโยน

ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และการมี
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว / การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
ทราบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากคณาจารย์

1. การเข้าถึงปฏิทินวิชาการค่อนข้างยาก / ไม่เป็นปัจจุบัน
2. การแก้ผลการเรียนหรือการเรียกดูข้อมูลต้องใส่รหัสใหม่ น่าจะใส่รหัสครั้งเดียวสามารถเข้าได้
ทุกเมนู
3. นำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นเว็บไซต์ สามารถให้บริการดาวน์โหลดได้
4. ควรมีโปรแกรมการติดตามการเรียน ตารางสอน ตารางสอบ เพื่อลดข้อผิดพลาด และความล่าช้า

ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. การปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการแต่ละเรื่อง
3. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการชำระเงิน ให้มีความรวดเร็ว และควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน
4. ควรเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียน
5. ควรปรับปรุงเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ

6. การปรับปรุงเรื่องการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (เกรด / การลงทะเบียน กำหนดการ ขึ้นคำร้องต่าง ๆ)
7. ควรมีการกำหนดขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน
8. การปรับปรุงเรื่องการจัดระบบการเรียนการสอน
9. การปรับปรุงเรื่องการจัดตามรายเรียน ตารางสอนให้มีความรวดเร็ว
10. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการจัดเก็บเอกสาร(การจ่ายค่าเทอม)