

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว ดังวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### ผลการสำรวจ

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะต่าง ๆ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และนักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

###### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการทั้งภายในและภายนอก ( $\bar{X} = 3.53$ ) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.49$ )

###### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.53$ )

### ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วกระตือรือร้น และเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 3.40$ )

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาความคาดหวังตามประเด็นย่อยในการประเมินพบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยสนับสนุนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายในสำนักงานที่เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือหรือใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และผู้ใช้บริการคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและรายงานข้อมูลอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 87 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรกได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงเรื่องความเอาใจใส่ผู้รับบริการ การปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการ

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริการจัดการ ขั้นตอนการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบ “จิตบริการ” และสอดคล้องกับปรัชญา “ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยใจ” และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” ทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกของการให้บริการอยู่เสมอ