

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการเคาเตอร์งานทะเบียนนิสิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ความพึงพอใจการ ให้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ซึ่งนำเสนอโดยใช้ตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

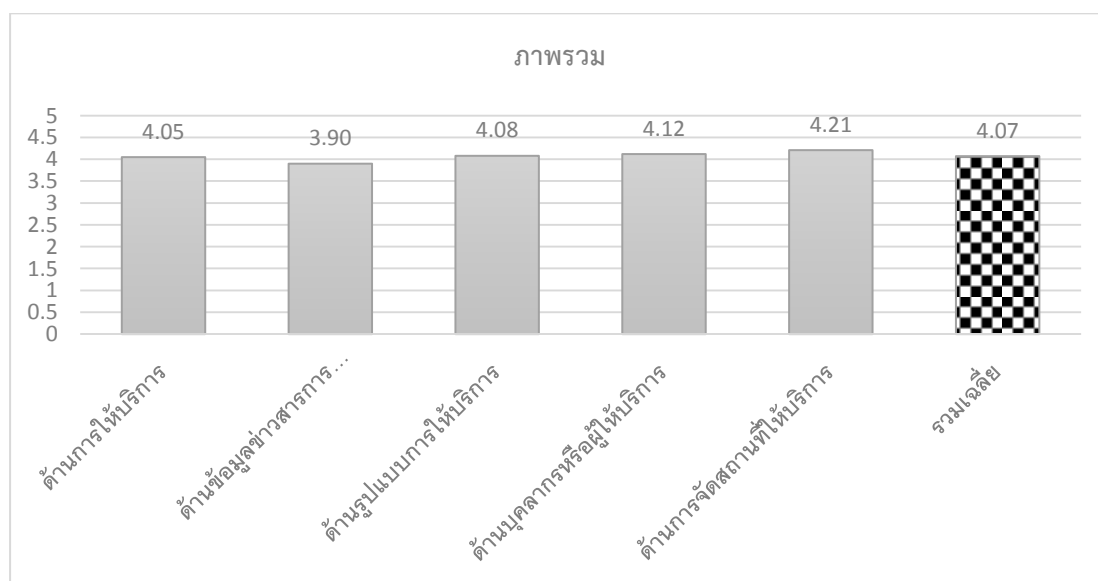
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n = 450)	ร้อยละ
-อาจารย์	0	0
-เจ้าหน้าที่	18	4.00
-นิสิต	396	88.00
-ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยนเรศวร	36	8.00
-บุคคลภายนอก	0	0
รวม	450	100
สังกัดกลุ่มสาขาวิชา		
-กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะเกษตรฯ ,วิทยาศาสตร์ , วิศวกรรมฯ,สถาปัตย์ฯ ,พลังงานทดแทน)	142	31.56
-กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ(คณะทันตแพทยฯ, พยาบาลฯ ,แพทยฯ, เภสัช ฯ ,วิทยาศาสตร์การแพทย์ ,สหเวชฯ ,สาขาฯ)	135	30.00
-กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์(คณะนิติฯ , มนุษยฯ , ศึกษาฯ , บริหารฯ , สังคมฯ , นานาชาติ)	173	38.44
-สำนักงานอธิการบดี	0	0
รวม	450	100

จากตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ทั้งหมด 450 คน โดยส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 396 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.00) รองลงมาเป็นศิษย์เก่าฯ จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.00) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.00)

เมื่อแยกตามสังกัดกลุ่มสาขาวิชา โดยส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็น มากที่สุด คือ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์(คณะนิติฯ , มนุษยฯ , ศึกษาฯ , บริหารฯ , สังคมฯ , นานาชาติ) จำนวน 173 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.44) รองลงมา กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะเกษตรฯ , วิทยาศาสตร์ , วิศวกรรมฯ,สถาปัตย์ฯ ,พลังงานทดแทน) จำนวน 142 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.56) และ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ(คณะทันตแพทยฯ, พยาบาลฯ ,แพทยฯ, เภสัชฯ ,วิทยาศาสตร์การแพทย์ , สหเวชฯ ,สาธาฯ) จำนวน 135 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.00)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

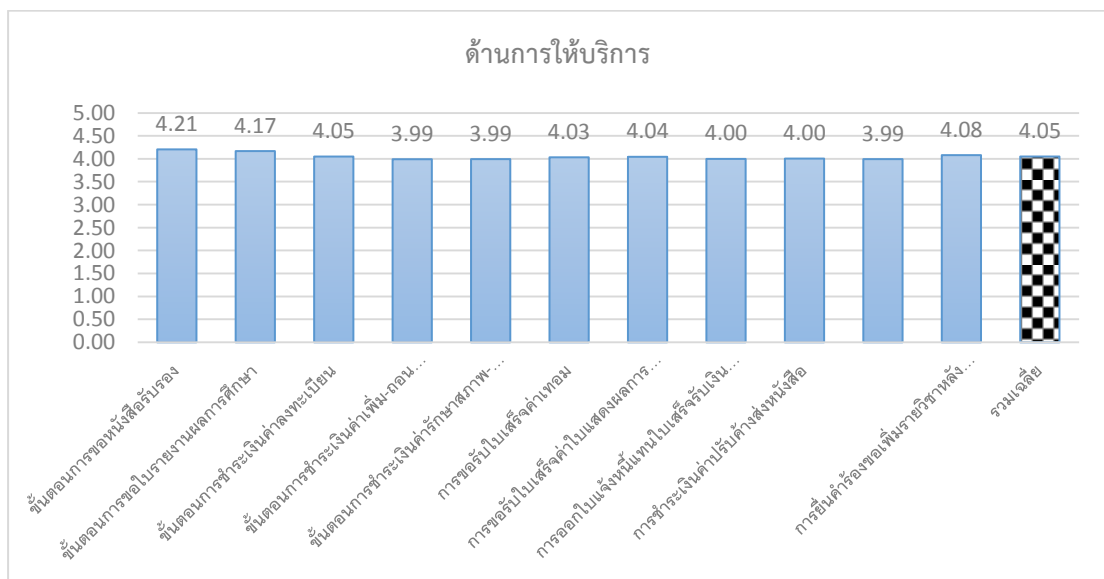
แผนภูมิ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ในภาพรวม



จากแผนภูมิที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ด้านรูปแบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) และน้อยที่สุดคือ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90)

แผนภูมิ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์และประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ด้านการให้บริการ

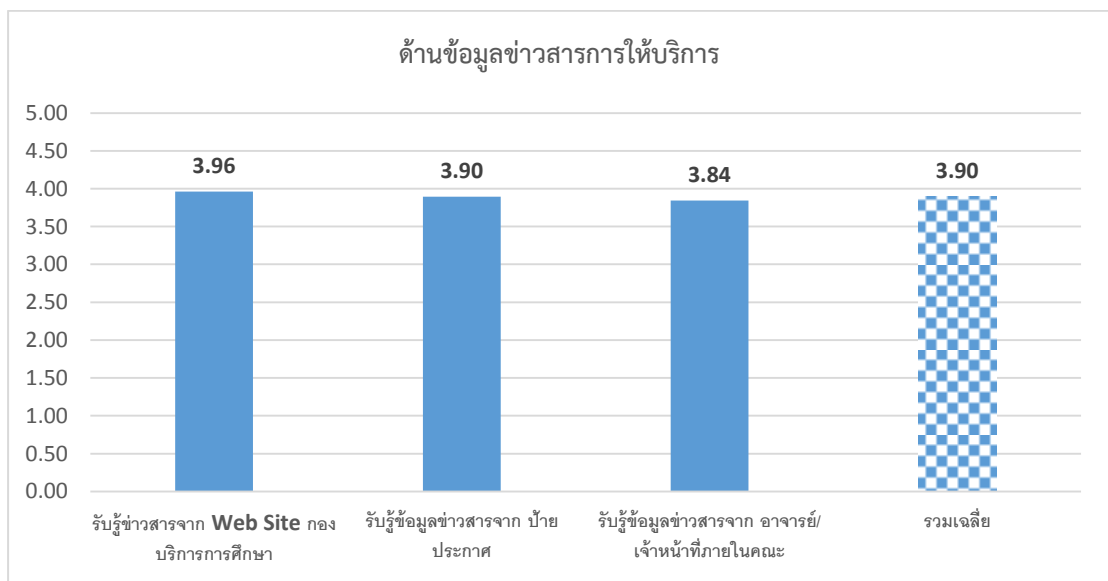


จากแผนภูมิที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาคือ เรื่องขั้นตอนการขอใบรายงานผลการศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) และน้อยที่สุดเท่ากันสามเรื่องคือ เรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่า

เพิ่ม-ถอนรายวิชา เรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่ารักษาสภาพ-คื่นสภาพ และเรื่องการออกไปแจ้งหนี้ ให้กับนิสิตในกรณีนิสิตขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99)

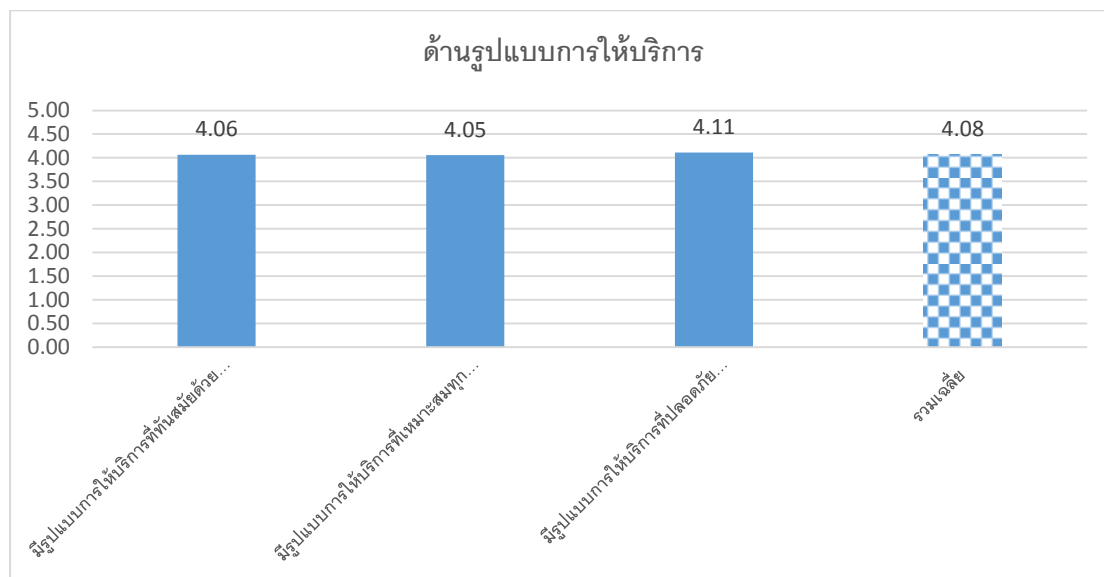
แผนภูมิ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียน นิสิตและประมวผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ



จากแผนภูมิที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90)

เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องรับรู้ข่าวสารจาก Web Site กองบริการการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รองลงมาคือเรื่อง รับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก ป้ายประกาศ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และน้อยที่สุดคือ เรื่องรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก อาจารย์/เจ้าหน้าที่ภายในคณะ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84)

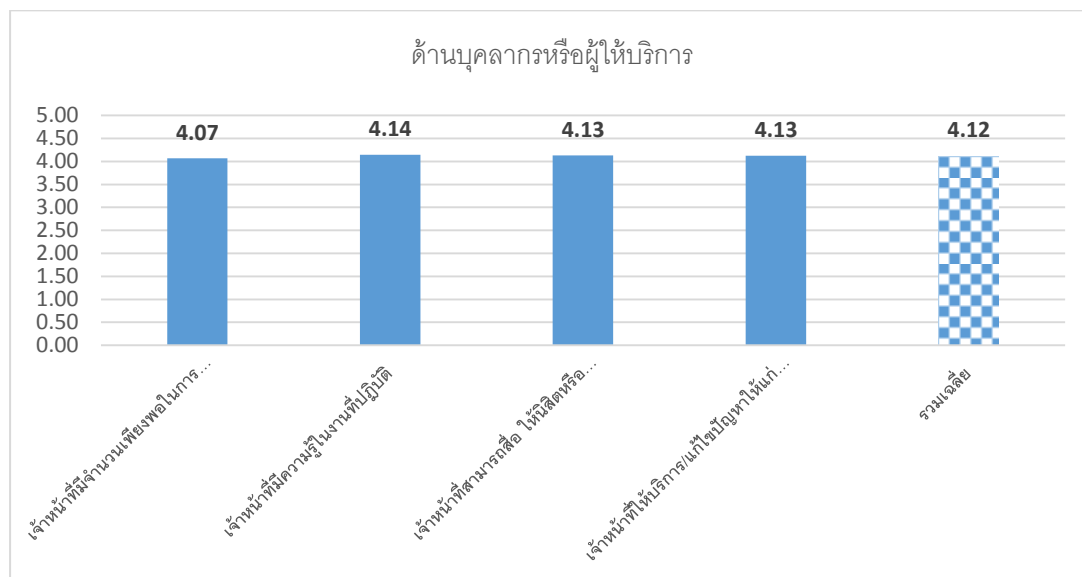
แผนภูมิ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียน
 นิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560
 ด้านรูปแบบการให้บริการ



จากแผนภูมิที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08)

เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องมีรูปแบบการให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) รองลงมาคือเรื่อง มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) และน้อยที่สุดคือเรื่องมีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

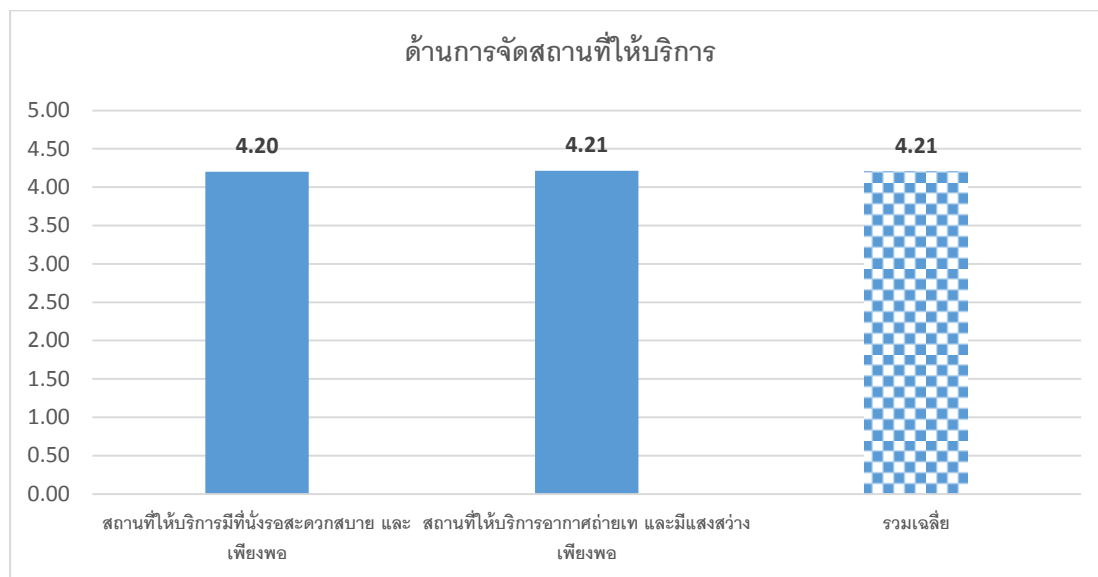
แผนภูมิ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียน
 นิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560
 ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ



จากแผนภูมิที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560 ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12)

เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) รองลงมามีสองเรื่องที่เท่ากันคือ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถสื่อ ให้นิสิตหรือผู้รับบริการเข้าใจได้ และเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่ นิสิตทันทีที่มาติดต่อรับบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และน้อยที่สุดคือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07)

แผนภูมิ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์งานทะเบียน
 นิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560
 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ



จากแผนภูมิที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์
 ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี
 การศึกษา 2560 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21)

เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องสถานที่ให้บริการ
 อากาศถ่ายเท และมีแสงสว่างเพียงพอ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงคือ เรื่อง
 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวกสบาย และเพียงพอ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์
ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิติและประมวลผล กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

	รายการ
1	ขอออกเอกสารรับรองต่างๆ ผ่านระบบ e-services และชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์
2	ค่าบริการแพงมาก ค่าบริการของทรานสคริปก่อนข้างแพง
3	แออัดเกินไป

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ณ จุดเคาน์เตอร์
ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนนิติและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี
การศึกษา 2560 มีสามเรื่อง คือ เรื่องขอออกเอกสารรับรองต่างๆ ผ่านระบบ e-services และชำระ
เงินผ่านช่องทางออนไลน์ เรื่องค่าบริการแพงมาก ค่าบริการของทรานสคริปก่อนข้างแพง และ เรื่อง
แออัดเกินไป