

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2565 ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ประเภทของผู้รับบริการ แบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และ บุคคลทั่วไป

2. ผู้มาขอรับบริการในกลุ่มต่าง ๆ คือ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานหลักสูตรและการสอน กลุ่มงานทะเบียนนักศึกษาและกลุ่มงานประมวลผลการศึกษา

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาและ บุคคลทั่วไป

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 บุคลากรสายวิชาการ	20	2.99
1.2 บุคลากรสายสนับสนุน	18	2.69
1.3 นักศึกษา	543	81.29
1.4 บุคคลทั่วไป	87	13.02
รวม	668	100
2.รับบริการในกลุ่มงาน		
2.1 กลุ่มงานอำนวยการ	142	21.26
2.2 กลุ่มงานหลักสูตรและการสอน	88	13.17
2.3 กลุ่มงานทะเบียนนักศึกษา	253	37.87
2.4 กลุ่มงานประมวลผลการศึกษา	185	27.69
รวม	668	100

จากตาราง 1 ประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.29 รองลงมาคือ บุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.02 และบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 2.69 ตามลำดับ

ส่วนผู้มารับบริการในกลุ่มงาน พบว่า ส่วนใหญ่มาขอรับบริการในกลุ่มงานทะเบียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.87 รองลงมาคือ กลุ่มงานประมวลผลการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.69 และกลุ่มงานอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 21.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักวิชาการและ ประมวลผล

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของผู้รับบริการสำนักวิชาการ
และประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยภาพรวม

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.	ด้านผู้ให้บริการ	4.34	0.90	มาก	2
2.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	1.02	มาก	3
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.21	มากที่สุด	1
	รวม	4.39	0.54	มาก	-

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัย
ราชภัฏร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน
ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของผู้รับบริการสำนักวิชาการ
และประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านผู้ให้บริการ

ข้อที่	ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.	การดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	4.24	1.07	มาก	3
2.	การให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.51	0.90	มากที่สุด	1
3.	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.28	0.72	มาก	2
	รวม	4.34	0.90	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัย
ราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ การ
แต่งกายสุภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 4.28$) และการดูแลเอาใจใส่กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ
($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของผู้รับบริการสำนักวิชาการ และประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.	การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.19	0.99	มาก	2
2.	การให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.08	1.14	มาก	3
3.	การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.19	1.03	มาก	2
4.	การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.29	0.92	มาก	1
รวม		4.19	1.02	มาก	-

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาเท่ากับ 2 ประเด็นคือการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด ($\bar{X}=4.19$) และการให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.08$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของผู้รับบริการสำนักวิชาการ และประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1.	การให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	0.95	มาก	2
2.	สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.37	0.85	มาก	1
3.	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.37	0.92	มาก	1
รวม		4.35	0.91	มาก	-

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 2 ประเด็นคือสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความ

เหมาะสมและได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือการทำคำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำนักวิชาการและประมวลผล

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้มารับบริการเสนอแนะมายังสำนักวิชาการและประมวลผล ดังนี้

1. ระบบการจอร์รายวิชา ควรปรับปรุงระบบให้สามารถดำเนินการได้ง่าย ไม่ต้องเข้ามาในมหาวิทยาลัย

2. ชื่นชมการให้บริการออนไลน์ ตอบได้รวดเร็ว และสะดวกมาก นอกเวลาทำการก็มีคำตอบ นอกจากนี้มีคำชื่นชมว่าบริการดี รวดเร็วมาก ดีมากๆเลย สะดวกรวดเร็ว ดีทุกๆด้าน การบริการดีมาก โดยเฉพาะแอดมินเพจตอบเร็วมาก

3. มีบริการขอใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ สะดวกมาก