

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของวิทยาลัยทองสุขให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านการบริหารหรือขั้นตอนในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยคำนวณนักศึกษาที่มาใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 2,811 คน ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดของ Krejcie and Morgan (1970 : 607) จำนวน 338 คน ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยให้ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยและ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ในด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ สังกัดคณะ กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	172	50.59
	หญิง	166	49.41
สังกัดคณะ	คณะบริหารธุรกิจ	173	50.88
	คณะรัฐประศาสนศาสตร์	30	8.82
	คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ	39	11.47
	คณะนิติศาสตร์	48	14.12
	คณะนิเทศศาสตร์	16	5.30
	คณะศิลปศาสตร์	32	9.41
	รวม	338	100.00
กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	235	69.12
	ชั้นปีที่ 2	66	20.00
	ชั้นปีที่ 3	18	5.29
	ชั้นปีที่ 4	19	5.59
รวม		338	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.59 และเป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 49.41 ส่วนมากเรียน คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 50.88 รองลงมาเรียนคณะนิติศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.12 คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 เรียน คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.41 เรียนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 และน้อยที่สุดเรียนคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ

(n = 338)

ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและวัดผล				
วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 : ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.22	0.52	ปานกลาง	5
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.23	0.43	ปานกลาง	4
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	0.77	มาก	1
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.73	0.67	มาก	3
5. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.76	0.50	มาก	2
รวม	3.56	0.44	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. 0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอันดับที่หนึ่งคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.77) อันดับที่สองคือ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.50) อันดับที่สามคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.67) อันดับที่สี่คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.43) และอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 338)

ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและวัดผล				
วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 : ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
6. คำแนะนำ / ข้อมูลที่ได้รับประโยชน์	3.62	0.53	มาก	6
7. คำแนะนำ / ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง	4.51	0.50	มากที่สุด	2
8. การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.74	มากที่สุด	1
9. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ได้รับทราบ	3.95	0.37	มาก	3
10. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.89	0.81	มาก	4
11. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.55	0.50	มาก	7
12. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.86	0.86	มาก	5
13. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	3.45	0.71	มาก	8
รวม	4.12	0.31	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.31) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอันดับที่หนึ่งคือ การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.74) อันดับที่สองคือ คำแนะนำ / ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.50) อันดับที่สามคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ได้รับทราบ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.37) อันดับที่สี่คือ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.81) อันดับที่ห้าคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.86) อันดับที่หก คือ คำแนะนำ / ข้อมูลที่ได้รับประโยชน์ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.53) อันดับที่เจ็ด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.50) และอันดับสุดท้ายคือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 โดยภาพรวม

(n = 338)

ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 : โดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	3.56	0.44	มาก	2
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	0.31	มาก	1
รวม	3.77	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.39) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.31) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผลของวิทยาลัยทองสุขทำให้มองเห็นทัศนคติและมุมมองของนักศึกษาซึ่งใช้บริการด้านต่างๆ ของวิทยาลัย ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับผู้ให้บริการอย่างแท้จริง

ค่าสถิติของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

		Frequency	Percent
Valid	ชาย	172	50.59
	หญิง	166	49.41
	Total	338	100.00

สังกัดคณะ

		Frequency	Percent
Valid	1	173	50.88
	2	30	8.82
	3	39	11.47
	4	48	14.12
	5	16	5.30
	6	32	9.41
	Total	338	100.00

กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี

		Frequency	Percent
Valid	1	235	69.12
	2	66	20.00
	3	18	5.29
	4	19	5.59
	Total	338	100.00

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ

	N	Mean	Std. Deviation
a1	338	3.22	.52
a2	338	3.23	.43
a3	338	3.83	.77
a4	338	3.73	.67
a5	338	3.76	.50
aaa	338	3.56	.44
Valid N (listwise)	338		

ด้านคุณภาพการให้บริการ

	N	Mean	Std. Deviation
b6	338	3.62	.53
b7	338	4.51	.50
b8	338	4.63	.74
b9	338	3.95	.37
b10	338	3.89	.81
b11	338	3.55	.50
b12	338	3.86	.86
b13	338	3.45	.71
bbb	338	4.12	.31
Valid N (listwise)	338		

รวมทุกด้าน

	N	Mean	Std. Deviation
aaa	338	3.56	.44
bbb	338	4.12	.31
total	338	3.77	.39
Valid N (listwise)	338		

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและวัดผล
วิทยาลัยทองสุข ประจำปีการศึกษา 2557

คำชี้แจง : ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
จากนักศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาใช้สำหรับปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้
บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงในช่องว่างให้
สมบูรณ์)

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สังกัดคณะ

- คณะบริหารธุรกิจ รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์

3. กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึง
พอใจของท่าน) ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5.	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
6.	คำแนะนำข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์					
7.	คำแนะนำข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง					
8.	การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว					
9.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้รับทราบ					
10.	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					

ข้อ	ความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ(ต่อ)						
11.	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
12.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
13.	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล