

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินการรับขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
ประจำปีการศึกษา 2561

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินการรับขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รอบปีการศึกษา 2561 โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 8,371 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8,052 คน คิดเป็นร้อยละ 96.18 และในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. ชาย	4,643	57.67
2. หญิง	3,409	42.33
รวม	8,052	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 4,643 คน คิดเป็นร้อยละ 57.67 และเพศหญิง จำนวน 3,409 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33

ตารางที่ 2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. ปวช.	675	8.38
2. ปริญญาตรี	6,730	83.59
3. ปริญญาโท/เอก	647	8.03
รวม	8,052	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อันดับ 1 อยู่ในการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6,730 คน คิดเป็นร้อยละ 83.59 อันดับ 2 ระดับ ปวช. จำนวน 675 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 และอันดับ 3 ระดับปริญญาโท/เอก จำนวน 647 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03

ตารางที่ 3 คณะที่เข้าศึกษาต่อ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	1,304	16.19
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	516	6.41
3. วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2,166	26.90
4. คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	1,092	13.56
5. คณะอุตสาหกรรมเกษตร	104	1.29
6. คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม	336	4.17
7. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	126	1.56
8. คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	21	0.26
9. คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ	466	5.79
10. บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน	19	0.24
11. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	154	1.91
12. คณะวิทยาศาสตร์ พลังงานและสิ่งแวดล้อม	92	1.14
13. คณะบริหารธุรกิจ	968	12.02
14. วิทยาลัยนานาชาติ	89	1.11
15. คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม	256	3.18
16. คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ	343	4.26
รวม	8,052	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 2,166 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และตามลำดับเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 1,304 คน คิดเป็นร้อยละ 16.19 คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 1,092 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 968 คน คิดเป็นร้อยละ 12.02 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 1.91 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 คณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 คณะวิทยาศาสตร์ พลังงานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 และบัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินการรับขึ้นทะเบียน

นักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2561

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังตาราง

ที่	รายการประเมิน	N = 8,052			
		\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการใช้บริการระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ผ่าน Web Site ของมหาวิทยาลัย		3.97	0.77	79.31	มาก
1.1	การเรียนรู้และการจัดเมนูการใช้งาน	3.98	0.79	79.59	มาก
1.2	ความสะดวกในการใช้งาน	3.92	0.77	78.44	มาก
1.3	ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ	3.86	0.82	77.12	มาก
1.4	การแสดงผลถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	4.10	0.73	82.09	มาก
2. ด้านเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ และคำแนะนำในคู่มือต่างๆ		4.16	0.72	83.24	มาก
2.1	คู่มือนักศึกษา ท.10 และ CD	4.14	0.71	82.70	มาก
2.2	คู่มือระบบสารสนเทศฯ ท.8	4.13	0.69	82.60	มาก
2.3	คู่มือการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ท.7	4.18	0.70	83.59	มาก
2.4	เอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	4.20	0.78	84.05	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.20	0.72	83.87	มาก
3.1	สถานที่	4.23	0.70	84.55	มาก
3.2	เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.71	83.43	มาก
3.3	ความพร้อมของสถานที่	4.22	0.71	84.40	มาก
3.4	การจัดระบบให้บริการ	4.16	0.74	83.11	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.34	0.73	86.58	มาก
4.1	บุคลิกภาพ ท่วงท่า วาจา อธิบายชัดเจน	4.33	0.69	86.60	มาก
4.2	ความรู้ความสามารถ	4.36	0.79	86.60	มาก
4.3	การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.32	0.71	86.32	มาก
4.4	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.34	0.71	86.79	มาก
5. ด้านการชำระเงินที่ธนาคาร/กองคลัง มจพ.		4.20	0.76	83.89	มาก
5.1	ความสะดวกในการชำระเงิน	4.24	0.72	84.88	มาก
5.2	ความพร้อมของระบบในการให้บริการ	4.18	0.73	83.58	มาก
5.3	ระยะเวลาในการชำระเงิน	4.10	0.78	81.94	มาก
5.4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.82	85.17	มาก
รวม		4.17	0.74	83.38	มาก

จากตารางพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของนักศึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินการรับขึ้นทะเบียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการประเมิน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.34$) ด้านการชำระเงินที่ธนาคาร/กองคลัง มจพ. ($\bar{x} = 4.20$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.20$) ด้านเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ และคำแนะนำในคู่มือต่าง ($\bar{x} = 4.16$) และด้านการใช้บริการระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ผ่าน Web Site ของมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.97$)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองบริการการศึกษา

- ควร upload เอกสารขึ้นผ่านเว็บไซต์ได้ด้วย เช่น transcript
- ควรแจ้งกำหนดการบนเว็บไซต์ให้เร็วกว่านี้
- ควรมีการตรวจสอบเอกสาร ที่จะมีการชำระหรือซื้อแคทเซียร์แซค หากไม่มีคุณสมบัติครบหรือถูกต้อง จะได้ไม่สุญเงินเป็นจำนวนมาก
- เมื่อระบบไม่สามารถใช้งานได้ ควรชี้แจงว่านักศึกษาควรทำอะไรต่อไป เช่น ให้ติดต่อภาควิชา แจ็งเบอร์ โทรฯ ฯลฯ การเข้าใช้ระบบยุ่งยาก การให้บริการข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิด
- อยากให้การส่งเอกสารมีความกระชับมากกว่านี้ และลดความยุ่งยากลง และอยากให้ใช้เอกสารน้อยที่สุด และส่วนใหญ่เป็นระบบออนไลน์
- นักศึกษาบางคนที่ยจ่ายเงินแล้ว ยังไม่สามารถขึ้นทะเบียนนักเรียนใหม่ได้