

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการ และมุ่งเน้นการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ เพื่อให้การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความชัดเจนและให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการประเมินผลจากการให้บริการจากแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์และแบบประเมินความพึงพอใจ ๓ ที่ตั้ง เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีประเด็นในการประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในปีการศึกษา 2564 ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน

### ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ด้านความพึงพอใจ

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังตาราง 7.3.1

#### ตาราง 7.3.1 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ในปีการศึกษา 2563 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจจำนวน 6,170 ตัวอย่าง และมีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักส่งเสริมวิชาการดังนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 7.3.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	6,170	100.00
1.1 ชาย	1,744	28.27
1.2 หญิง	4,426	71.73
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	6,170	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	5,857	94.93
2.2 อาจารย์	212	3.44
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	35	0.57
2.4 ประชาชนทั่วไป	22	0.36
2.5 ศิษย์เก่า	23	0.37
2.6 ผู้ปกครอง	21	0.34

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

### ตาราง 7.3.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	4.27	0.82	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.27	0.81	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	4.30	0.80	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.22	0.85	มากที่สุด
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.22	0.85	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับความบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	4.28	0.80	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	4.28	0.80	มากที่สุด
5. ด้านความพึงพอใจ			
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4.30	0.80	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.81</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 7.3.3 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเฉลี่ยรวม 4.27 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดเฉลี่ย 4.30 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความพึงพอใจในภาพรวม และมีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยสุดเฉลี่ย 4.22 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรมีพัฒนาหรือปรับปรุงเกี่ยวกับมีความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น และพัฒนาการให้บริการในด้านอื่นๆให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

หากพิจารณาตามหน่วยงานย่อยในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

### 1. งานเลขานุการ

งานเลขานุการ มีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 3,542 ตัวอย่าง และมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 7.3.4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	3,542	100.00
1.1 ชาย	908	25.64
1.2 หญิง	2,634	74.36
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	3,542	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	3,421	96.58
2.2 อาจารย์	65	1.84
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	20	0.56
2.4 ประชาชนทั่วไป	21	0.59
2.5 ศิษย์เก่า	0	0.00
2.6 ผู้ปกครอง	15	0.42

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ตาราง 7.3.5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจงานเลขานุการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	4.45	0.65	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.64	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	4.48	0.63	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.48	0.63	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.43	0.65	มากที่สุด
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.44	0.65	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	4.44	0.64	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	4.45	0.64	มากที่สุด
5. ด้านความพึงพอใจ			
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4.48	0.63	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 7.3.5 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเฉลี่ยรวม 4.45 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดเฉลี่ย 4.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความพึงพอใจในภาพรวม และมีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยสุดเฉลี่ย 4.43 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ

## 2. งานหลักสูตรและแผนการเรียน

งานหลักสูตรและแผนการเรียน มีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 234 ตัวอย่าง และมีผลการ

ประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 7.3.6 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	234	100.00
1.1 ชาย	58	24.79
1.2 หญิง	176	75.21
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	234	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	212	90.60
2.2 อาจารย์	19	8.12
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	1	0.43
2.4 ประชาชนทั่วไป	0	0.00
2.5 ศิษย์เก่า	1	0.43
2.6 ผู้ปกครอง	1	0.43

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

### ตาราง 7.3.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจงานหลักสูตรและแผนการเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	4.13	0.94	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.16	0.91	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	4.23	0.84	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.20	0.82	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.13	0.87	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.15	0.86	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับความบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	4.21	0.82	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	4.21	0.81	มากที่สุด
5. ด้านความพึงพอใจ			
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4.22	0.81	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.85</b>	มาก

จากตาราง 7.3.7 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเฉลี่ยรวม 4.18 อยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดเฉลี่ย 4.22 ด้านความพึงพอใจใน

ภาพรวม และมีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยสุดเฉลี่ย 4.13 เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค รวมถึงความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ

### 3. งานทะเบียนและประมวลผล

งานทะเบียนและประมวลผล มีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 2,318 ตัวอย่าง และมีผลการ

ประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 7.3.8 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	2,318	100.00
1.1 ชาย	739	31.88
1.2 หญิง	1,579	68.12
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	2,318	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	2,166	93.44
2.2 อาจารย์	111	4.79
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	13	0.56
2.4 ประชาชนทั่วไป	1	0.04
2.5 ศิษย์เก่า	22	0.95
2.6 ผู้ปกครอง	5	0.22



## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

### ตาราง 7.3.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจงานทะเบียนและประมวลผล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	3.99	0.95	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	0.94	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	4.01	0.94	มาก
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.02	0.94	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	3.89	1.00	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.90	1.00	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	4.03	0.94	มาก
4.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	4.03	0.95	มาก
5. ด้านความพึงพอใจ			
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4.02	0.94	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.95</b>	มาก

จากตาราง 7.3.9 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเฉลี่ยรวม 3.99 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดเฉลี่ย 4.03 ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ และมีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยสุดเฉลี่ย 3.89 เกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/  
เครื่องมือที่ให้บริการ

#### 4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 76 ตัวอย่าง และมีผลการ  
ประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 7.3.10 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	76	100.00
1.1 ชาย	39	51.32
1.2 หญิง	37	48.68
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	76	100.00
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	58	76.32
2.2 อาจารย์	17	22.37
2.3 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	1	1.32
2.4 ประชาชนทั่วไป	0	0.00
2.5 ศิษย์เก่า	0	0.00
2.6 ผู้ปกครอง	0	0.00

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

### ตาราง 7.3.11 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	4.64	0.63	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	0.64	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	4.64	0.63	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.59	0.64	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.50	0.70	มากที่สุด
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.53	0.68	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการด้วยความสะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	4.66	0.62	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า	4.67	0.62	มากที่สุด
5. ด้านความพึงพอใจ			
5.1 ความพึงพอใจในภาพรวม	4.72	0.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 7.3.11 พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเฉลี่ยรวม 4.62 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดเฉลี่ย 4.72 ด้านความพึงพอใจในภาพรวม และมีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยสุดเฉลี่ย 4.50 เกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ