

เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้กำหนดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างแบบประเมินเพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมิติแห่งคุณภาพการบริการ (Five dimension of service quality) ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Reliability) การจับต้องได้ (Tangibles) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และ ความเอาใจใส่ (Empathy)

โดยผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันทีผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code ผ่านระบบการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแยกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

- 1) งานบริหารงานทั่วไป <https://tinyurl.com/3ja2w858>
- 2) งานรับเข้า หลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา <https://tinyurl.com/5n6crmtr>
- 3) งานทะเบียนและประมวลผล <https://tinyurl.com/39m4eh4z>

ในปีการศึกษา 2567 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดระยะเวลา 3 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงาน เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการควบคู่กับช่องทางอื่น ๆ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านช่องทางออนไลน์หรือ ณ ที่ตั้ง จำนวน 298 ตัวอย่างโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

**ตาราง 3.2 ข(1)-1 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 3.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	298	100.00
1.1 ชาย	96	32.21
1.2 หญิง	202	67.79

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ตาราง 3.8 ผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน

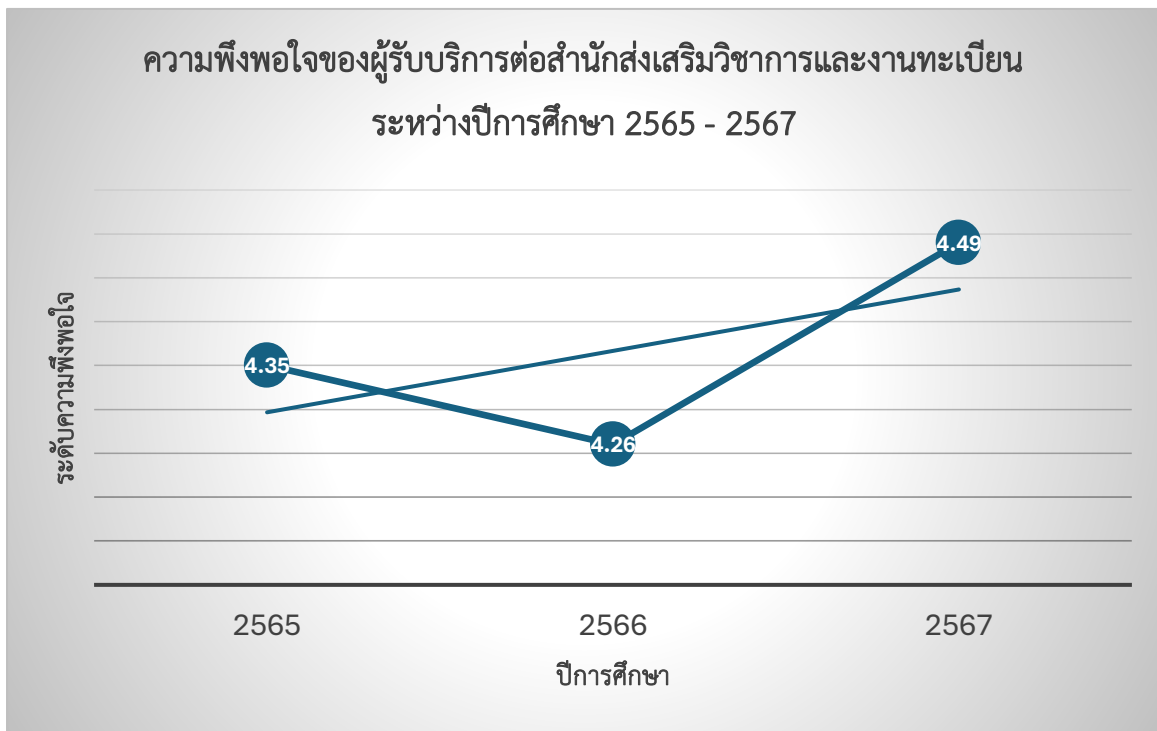
หัวข้อ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ						Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ไม่พึงพอใจ (%)			
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>									
1.1. มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการให้บริการ	172 (57.72)	109 (36.58)	14 (4.70)	2 (0.67)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.50	0.67	มาก
1.2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	175 (58.72)	99 (33.22)	20 (6.71)	3 (1.01)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.49	0.72	มาก
<b>2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)</b>									
2.1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	171 (57.38)	96 (32.21)	29 (9.73)	1 (0.34)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.46	0.73	มาก
2.2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	165 (55.37)	108 (36.24)	22 (7.38)	1 (0.34)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.45	0.72	มาก
<b>3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>									
3.1 ได้รับบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	172 (57.72)	107 (35.91)	17 (5.70)	1 (0.34)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.50	0.67	มาก
<b>4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)</b>									
4.1. ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี	183 (61.41)	96 (32.21)	18 (6.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.54	0.66	มากที่สุด
	179	96	20	2	0	1			มากที่สุด

หัวข้อ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ						Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ไม่พึงพอใจ (%)			
	4.2. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	(60.07)	(32.21)	(6.71)	(0.67)	(0.00)			
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)									
5.1. ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการ	177 (59.40)	102 (34.23)	17 (5.70)	1 (0.34)	0 (0.00)	1 (0.34)	4.52	0.67	มากที่สุด
สรุป	174.25 (58.47)	101.63 (34.10)	19.63 (6.59)	1.38 (0.46)	0.13 (0.04)	1 (0.34)	4.49	0.69	มาก

จากตารางดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก คือ 4.49 โดยด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ได้รับการบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 4.54 และที่ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นมีการประเมินความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ 4.45 สำหรับประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.34

จากนักศึกษาปัจจุบันที่ให้ข้อมูล หากพิจารณาประเด็นความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นจากประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการ พบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 4.52

หากพิจารณาเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจระหว่าง ปีการศึกษา 2564 - 2567 สามารถแสดงดัง  
กราฟ



จากกราฟดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนระหว่าง ปีการศึกษา  
2565 - 2567 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น