**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. ประเภทผู้รับบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| นักศึกษาปัจจุบัน | 132 |  |
| ศิษย์เก่า | 9 |  |
| อาจารย์ | 19 |  |
| เจ้าหน้าที่ | 8 |  |
| ผู้สมัครเข้าศึกษา | 1 |  |
| **รวม** |  |  |
| **2. สถานภาพนักศึกษา** |  |  |
| ปี 1 | 35 |  |
| ปี 2 | 26 |  |
| ปี 3 | 23 |  |
| ปี 4 | 29 |  |
| ปี 5 | 18 |  |
| นักศึกษาตกค้าง | 9 |  |
| **รวม** |  |  |
| **3. ระดับการศึกษา** |  |  |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 8 |  |
| ปริญญาตรี | 139 |  |
| ปริญญาโท | 16 |  |
| ปริญญาเอก | 4 |  |
| **รวม** |  |  |
| **4. เพศ** |  |  |
| ชาย | 51 |  |
| หญิง | 116 |  |
| **รวม** |  |  |
| **5. อายุ** |  |  |
| น้อยกว่า 20 ปี | 42 |  |
| 20-29 ปี | 104 |  |
| 30-39 ปี | 14 |  |
| 40-49 ปี | 4 |  |
| 50 ปีขึ้นไป | 2 |  |
| **รวม** |  |  |

 จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 132 รองลงมาคืออาจารย์ จำนวน 19 ท่าน น้อยที่สุด คือ ผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 1 คน นักศึกษาชั้นปีที่ ตอบเยอะที่สุดคือ นักศึกษาชั้นปี 1 จำนวน 35 คน รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปี 4 จำนวน 29 คน น้อยที่สุดคือ นักศึกษาตกค้างจำนวน 9 คน

การศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 139 คน รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 16 คน น้อยที่สุด คือ ปริญญาเอก จำนวน 4 คน เพศที่ตอบแบบสอบถามเยอะที่สุดคือ เพศหญิง จำนวน 116 คน เพศ ชายจำนวน 51 คน อายุ อยู่ระหว่าง 20-29 ปี

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ด้าน** | **X** | **SD** | **แปลความ** |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 3.96 | 0.89 | **มาก** |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.87 | 1.04 | **มาก** |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.08 | 0.91 | **มาก** |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ | 3.93 | 1.00 | **มาก** |
| 5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน | 3.98 | 0.91 | **มาก** |
| **โดยภาพรวม** | 3.96 | 0.96 | **มาก** |

อ้างอิง บุญชม ศรีสะอาด

 จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” *โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.08 รองลงมาคือ “ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 3.98 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87*

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเภทของผู้รับบริการ** | **X** | **SD** | **แปลความ** |
| 1. นักศึกษาปัจจุบัน | 3.87 | 0.95 | **มาก** |
| 2. ศิษย์เก่า | 4.40 | 1.32 | **มาก** |
| 3. อาจารย์ | 4.16 | 0.78 | **มาก** |
| 4. เจ้าหน้าที่ | 4.52 | 0.70 | **มาก** |
| 5. ผู้สมัครเข้าศึกษา | 4.87 | 0.34 | **มาก** |
| **โดยภาพรวม** | **4.20** | **0.77** | **มาก** |

 จากตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ผู้สมัครเข้าศึกษา” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.87 รองลงคือ “เจ้าหน้าที่” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 น้อยที่สุดคือ “นักศึกษาปัจจุบัน” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87

**ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม**

 “ทำงานเหมือนไม่ยากทำ ไม่สนใจ ให้เกียรติผู้ติดต่อขอข้อมูล”

 “พนักงานบางคนพูดจาเหมือนไม่อยากให้บริการ”

 “ชื่นชม คุณพีท ในการให้บริการผู้มารับบริการที่เท่าเทียมกัน”

 “การ ให้ บริการ ต้องชัดเจน รวด เร็วใช้คำสุภาพ ยิ้มแย้ม ไม่แบ่งว่าเป็นผู้น้อยอาวุโสกว่า”

 “เวลาปรึกษา หนูเคยเจอกับตัวเองค่ะ คุยกับคนก่อนหน้าที่มาปรึกษาคุยดี พอถึงหนูแสดงสีหน้าเหมือนไม่อยากตอบ ไม่อยากให้คำปรึกษา ไม่ทราบว่าเพราะอะไรค่ะ หรือบุคคลิกภาพภายนอกหนูอ้วนค่ะ หรือหนูจนค่ะ หนูอยากให้ ท่านที่มีพฤติกรรมดังกล่าวปรับพฤติกรรมค่ะ (เฉพาะบางท่านค่ะ) แต่ภาพรวมก็ดีค่ะ หนูเข้าใจน่ะค่ะว่าแต่ละวันท่าน ทำงานหนัก อยากให้ยิ้มเยอะๆค่ะ ดีทั้งผู้รังบริการและผู้ให้บริการค่ะด้วยความเคารพอย่างสูงค่ะ”

 “ผู้ชายให้คำแนะนำดีมากพูดเพราะ แต่ผู้หญิงบางคน โครตไม่ดี คำพูดคำจา ไม่เรียบร้อยเอาสะเลย ขอบคุณที่มี แบบฟอร์ม ให้ทางเราได้ติ ได้ชม หวังว่าการตอบคำถามครั้งนี้จะมีผล”

 “พนักงานไม่มีความพร้อมในการให้บริการ สีหน้า อารมณ์ ไม่เหมาะสมกับงานบริการ”

 “เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้คำแนะนำด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม ดีมาก”

 “งานทะเบียนบุคลากรบ้างท่านใช้วาจาไม่เหมาะสมทำตัวหงุดหงิดใส่นักศึกษา”

**สรุปผล**

 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.08 รองลงมาคือ “ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 3.98 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 เนื่องจาก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการที่ดีในเรื่องการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับการจัดการศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์และนักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไป จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักประจำปี 2559 ที่ได้ผลการประเมินในระดับ มากที่สุด