**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. ประเภทผู้รับบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| นักศึกษาปัจจุบัน | 963 | 88.59 |
| ศิษย์เก่า | 19 | 1.75 |
| อาจารย์ | 80 | 7.36 |
| เจ้าหน้าที่ | 13 | 1.20 |
| ผู้สมัครเข้าศึกษา | 12 | 1.10 |
| **รวม** | **1087** | **100.00** |
| **2. สถานภาพนักศึกษา** |  |  |
| ปี 1 | 354 | 36.76 |
| ปี 2 | 173 | 17.96 |
| ปี 3 | 247 | 25.65 |
| ปี 4 | 146 | 15.16 |
| ปี 5 | 43 | 4.47 |
| นักศึกษาตกค้าง | 20 | 2.08 |
| **รวม** | 963 | 100 |
| **3. ระดับการศึกษา** |  |  |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 185 | 17.02 |
| ปริญญาตรี | 846 | 77.83 |
| ปริญญาโท | 41 | 3.77 |
| ปริญญาเอก | 15 | 1.38 |
| **รวม** | **1087** | **100** |
| **4. เพศ** |  |  |
| ชาย | 331 | 30.45 |
| หญิง | 756 | 69.55 |
| **รวม** | **1087** | **100** |
| **5. อายุ** |  |  |
| น้อยกว่า 20 ปี | 369 | 33.95 |
| 20-29 ปี | 640 | 58.88 |
| 30-39 ปี | 52 | 4.78 |
| 40-49 ปี | 19 | 1.75 |
| 50 ปีขึ้นไป | 7 | 0.64 |
| **รวม** | **1087** | **100** |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 963 รองลงมาคืออาจารย์ จำนวน 80 ท่าน น้อยที่สุด คือ ผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 12 คน นักศึกษาชั้นปีที่ ตอบเยอะที่สุดคือ นักศึกษาชั้นปี 1 จำนวน 354 คน รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปี 3 จำนวน 247 คน น้อยที่สุดคือ นักศึกษาตกค้างจำนวน 20 คน

การศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 846 คน รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 185 คน น้อยที่สุด คือ ปริญญาเอก จำนวน 15 คน เพศที่ตอบแบบสอบถามเยอะที่สุดคือ เพศหญิง จำนวน 756 คน เพศ ชายจำนวน 331 คน อายุ อยู่ระหว่าง 20-29 ปี

**ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้สมัครเข้าศึกษาใหม่ ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้าน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ด้าน** | **X** | **SD** | **แปลความ** |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.21 | 0.87 | **มาก** |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.12 | 1.05 | **มาก** |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.30 | 0.85 | **มาก** |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ | 4.18 | 0.95 | **มาก** |
| 5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน | 4.21 | 0.95 | **มาก** |
| **โดยภาพรวม** | **4.20** | **0.93** | **มาก** |

อ้างอิง บุญชม ศรีสะอาด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้สมัครเข้าศึกษาใหม่ ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” *โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.30 รองลงมาคือ “ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน” และ”ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ”โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.21 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12*

***ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้าน***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ด้าน** | **X** | **SD** | **แปลความ** |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.56 | 0.74 | **มากที่สุด** |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.62 | 0.71 | **มากที่สุด** |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.64 | 0.63 | **มากที่สุด** |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ | 4.65 | 0.66 | **มากที่สุด** |
| 5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน | 4.66 | 0.63 | **มากที่สุด** |
| **โดยภาพรวม** | **4.63** | **0.67** | **มากที่สุด** |

*จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.66 รองลงมาคือ “ด้านการประชาสัมพันธ์” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.65 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56*

**ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเภทของผู้รับบริการ** | **X** | **SD** | **แปลความ** |
| 1. นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้สมัครเข้าศึกษา | 4.20 | 0.93 | **มาก** |
| 2. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ | 4.63 | 0.67 | **มากที่สุด** |
| **โดยภาพรวม** | **4.40** | **0.80** | **มาก** |

จากตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกเป็นรายประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “อาจารย์ เจ้าหน้าที่” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 รองลงคือ “นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้สมัครเข้าศึกษา” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20

**ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม**

**สรุปผล**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “อาจารย์ เจ้าหน้าที่” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.63 รองลงมาคือ “นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้สมัครเข้าศึกษา” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.20

และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้สมัครเข้าศึกษาใหม่ ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.30 รองลงมาคือ “ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน” และ”ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ”โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.21 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12

ความพึงพอใจของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.66 รองลงมาคือ “ด้านการประชาสัมพันธ์” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.65 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56

เนื่องจาก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการที่ดีในเรื่องการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับการจัดการศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่อาจารย์และนักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไป จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในระดับมาก