

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
ประจำปี พ.ศ. 2565**

**คำชี้แจง :**

แบบประเมินฉบับนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ผลการประเมินจากเว็บไซต์) ประจำปีการศึกษา 2565 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2561 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2561 : 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	975	35.58
1.2 หญิง	1765	64.42
<b>รวม</b>	<b>2,740</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	2101	76.68
2.2 20 - 29 ปี	570	20.80
2.3 30 - 39 ปี	40	1.46
2.4 40 - 49 ปี	21	0.77
2.5 50 ปีขึ้นไป	8	0.29
<b>รวม</b>	<b>2,740</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	2,441	89.09
3.2 ปริญญาตรี	247	9.01
3.3 ปริญญาโท	42	1.53
3.4 ปริญญาเอก	10	0.36
<b>รวม</b>	<b>2,740</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ประเภทผู้รับบริการ</b>		
4.1 นักศึกษาปัจจุบัน	2,301	83.98
4.2 ศิษย์เก่า	345	12.59
4.3 อาจารย์	65	2.37
4.4 เจ้าหน้าที่	29	1.06
<b>รวม</b>	<b>2,740</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1765 คน (ร้อยละ 64.42) และเป็นเพศชาย จำนวน 975 คน (ร้อยละ 35.58) อายุส่วนใหญ่ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 2101 คน

(ร้อยละ 76.68) รองลงมาอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 570 คน (ร้อยละ 20.80) อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 1.46) อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 0.77) และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.29) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2441 คน (ร้อยละ 89.09) รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 247 คน (ร้อยละ 9.01) ปริญญาโท จำนวน 42 คน (ร้อยละ 1.53) และปริญญาเอก จำนวน 10 คน (ร้อยละ 0.36) และประเภทผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 2301คน (ร้อยละ 83.98) รองลงมา ศิษย์เก่า จำนวน 345 คน (ร้อยละ 12.59) อาจารย์ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 2.37) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 1.06)

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	5.00	0.94	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.87	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.95	0.80	มากที่สุด
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.89	มากที่สุด
5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	4.90	0.88	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.95	0.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.94) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.87) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D. = 0.80) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.89) และด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.88)

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site	5.00	0.89	มากที่สุด
2. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.99	0.98	มากที่สุด
โดยภาพรวม	5.00	0.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.89) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.99$ , S.D. = 0.98)

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์	4.95	0.84	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก	4.98	0.87	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์	4.92	0.91	มากที่สุด
4. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.90	0.87	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.94	0.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ , S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก ( $\bar{X} = 4.98$ , S.D. = 0.87) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D. = 0.84) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.91)

และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.87)

**ตารางที่ 5** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.99	0.91	มากที่สุด
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.97	0.71	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	0.79	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.95	0.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.99$ , S.D. = 0.91) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.71) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 0.79)

**ตารางที่ 6** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	5.00	0.91	มากที่สุด
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.97	0.84	มากที่สุด
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.95	0.8	มากที่สุด
4. วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	4.87	0.93	มากที่สุด
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.86	0.98	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.93	0.89	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.91) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น

และเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.84) รับผิดชอบปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.93) วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.93) และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.98)

**ตารางที่ 7** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2565 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ	4.87	0.97	มากที่สุด
2. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้	4.93	0.78	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.90	0.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.78) และปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.97)

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา ดังตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการนักศึกษารวดเร็ว ฉับไว ก้าวล้ำ ทันสมัยมากค่ะ</li> <li>2. มีการบริหารจัดการระบบดีมากค่ะ ทำให้ติดต่องานได้สะดวกและรวดเร็วมากค่ะ</li> <li>3. มีการบริหารจัดการระบบดีมากทำให้ติดต่องานได้สะดวกและรวดเร็วมาก</li> <li>4. ทำได้ดีมาก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรใส่ใจบุคคลที่เข้ารับบริการมากกว่านี้ สีหน้ากิริยาไม่มีใครสอนก็ควรรู้อีกกว่านี้ค่ะ</li> <li>2. ควรมีนโยบายย้ายสาขาได้หากเด็กที่ยังไม่รู้ตัวเองแต่จำเป็นต้องเลือกไปก่อนเพื่อสมัคร เด็กพวกนี้สมควรมีการเลือกใหม่ได้เมื่อจ่ายค่าเทอมไปแล้วก็ควรได้รับประโยชน์จากเงินที่จ่ายไปเป็นหมื่น ในเมื่อเป็นมหาวิทยาลัยที่ค่อนข้างดังควรจะให้สิทธิ์ตรงนี้เหมือนมหาลัยอื่นๆ การที่ได้คำตอบจากฝ่ายทะเบียนว่าทางเราไม่มีนโยบายนี้คือแย่มาก แล้วคุณยังแนะนำให้เราไปเสียค่าเทอมเพื่อจะให้เราลงเรียนใหม่ ทั้งที่การย้ายมีคือย้ายในคณะบัณฑิตก็เหมือนกันต่างกันแค่สาขา แยกสุดๆเป็นมหาลัยที่ไม่มีการรองรับการย้ายใดๆ</li> <li>3. ช่วยทำงานให้ชัดเจนหน่อยนะคะ</li> </ol>

