**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปี พ.ศ. 2566**

**คำชี้แจง :**

แบบประเมินฉบับนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566

**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 2566 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 3ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้เพื่อการพัฒนาเป็นการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ** |  |  |
| 1.1 ชาย | 220 | **30.60** |
| 1.2 หญิง | 499 | **69.40** |
| **รวม** | **719** | **100.00** |
| **2. อายุ** |  |  |
| 2.1 น้อยกว่า 20 ปี | 196 | **27.26** |
| 2.2 20 - 29 ปี | 356 | **49.51** |
| 2.3 30 - 39 ปี | 155 | **21.56** |
| 2.4 40 - 49 ปี | 8 | **1.11** |
| 2.5 50 ปีขึ้นไป | 4 | **0.56** |
| **รวม** | **719** | **100.00** |
| **3. ระดับการศึกษา** |  |  |
| 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 164 | **22.81** |
| 3.2 ปริญญาตรี | 514 | **71.49** |
| 3.3 ปริญญาโท | 35 | **4.87** |
| 3.4 ปริญญาเอก | 6 | **0.83** |
| **รวม** | **719** | **100.00** |
| **4. ประเภทผู้รับบริการ** |  |  |
| 4.1 นักศึกษาปัจจุบัน | 636 | **88.45** |
| 4.2 ศิษย์เก่า | 32 | **4.45** |
| 4.3 อาจารย์ | 39 | **5.42** |
| 4.4 เจ้าหน้าที่ | 12 | **1.66** |
| **รวม** | **719** | **100.00** |

**จากตารางที่ 1** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 499 คน (ร้อยละ 69.40) และเป็นเพศชาย จำนวน 220 คน (ร้อยละ 30.60) อายุส่วนใหญ่น้อยกว่า 20-29 ปี จำนวน 356 คน (ร้อยละ 49.51) รองลงมาคือ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 27.26) อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 21.56) อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 1.11) และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.56) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี จำนวน 515 คน (ร้อยละ 71.49) รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 164 คน (ร้อยละ 22.81) ปริญญาโท จำนวน 35 คน (ร้อยละ 4.87) และปริญญาเอก จำนวน 6 คน (ร้อยละ 0.83) และประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 636 คน (ร้อยละ 88.45) รองลงมาคืออาจารย์ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 5.42) ศิษย์เก่า จำนวน 32 คน (ร้อยละ 4.51) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 1.66)

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 โดยรวมและเป็นรายด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ด้านการประชาสัมพันธ์ | 4.30 | 0.86 | มาก |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.20 | 0.96 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | 4.26 | 0.97 | มาก |
| 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.27 | 0.93 | มาก |
| 5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน | 4.27 | 0.95 | มาก |
| **โดยภาพรวม** | **4.26** | **0.93** | **มาก** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( = 4.26, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( = 4.30, S.D. = 0.86) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( = 4.27, S.D. = 0.93)

ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน ( = 4.27, S.D. = 0.95) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ( = 4.27, S.D. = 0.93)และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( = 4.20, S.D. = 0.96)

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านการประชาสัมพันธ์

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านการประชาสัมพันธ์** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site | 4.31 | 0.86 | มาก |
| 2. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 4.30 | 0.86 | มาก |
| **โดยภาพรวม** | **4.30** | **0.86** | **มาก** |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ( = 4.30, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน Web Site( = 4.31, S.D. = 0.86)และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ( = 4.30, S.D. = 0.86)

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ | 4.24 | 0.92 | มาก |
| 2. สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก | 4.19 | 0.92 | มาก |
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์ | 4.18 | 1.04 | มาก |
| 4. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 4.19 | 0.96 | มาก |
| **โดยภาพรวม** | **4.20** | **0.96** | **มาก** |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( = 4.20, S.D. = 0.96)   
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ( = 4.24, S.D. = 0.92)สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก ( = 4.19, S.D. = 0.92)จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( = 4.19, S.D. = 0.96)และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่าง ๆ /เครื่องคอมพิวเตอร์ ( = 4.18, S.D. = 1.04)

**ตารางที่ 5** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.28 | 0.91 | มาก |
| 2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.21 | 1.09 | มาก |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.28 | 0.92 | มาก |
| โดยภาพรวม | 4.26 | 0.97 | มาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( = 4.26,   
S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม( = 4.28, S.D. = 0.91)ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( = 4.28, S.D. = 0.91)และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( = 4.21, S.D. = 1.09)

**ตารางที่ 6** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566**  **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม | 4.37 | 0.82 | มาก |
| 2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | 4.30 | 0.89 | มาก |
| 3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.32 | 0.90 | มาก |
| 4. วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ | 4.18 | 1.05 | มาก |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.18 | 1.00 | มาก |
| โดยภาพรวม | **4.27** | **0.93** | **มาก** |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( = 4.27, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม( = 4.37, S.D. = 0.82)รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ( = 4.32, S.D. = 0.90)ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

( = 4.30, S.D. = 0.89)วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ( = 4.18, S.D. = 1.05)และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( = 4.18, S.D. = 1.00)

**ตารางที่ 7** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ | 4.25 | 0.94 | มาก |
| 2. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ | 4.30 | 0.96 | มาก |
| โดยภาพรวม | 4.27 | 0.95 | มาก |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ( = 4.27,   
S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ ( = 4.30, S.D. = 0.96)และปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำ( = 4.25, S.D. = 0.94)

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้เพื่อการพัฒนา ดังตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้เพื่อการพัฒนา

| **ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์** | **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** |
| --- | --- |
| 1. บริการดี เเม้พักเที่ยงก็ มีคนคอยให้บริการ  2. ทำดีมาก | 1. ใช้วาจาให้เหมาะสมกับเป็นผู้ให้บริการด้านวิชาการ ใช้เหตุผลในการแก้ปัญหามากกว่าอารมณ์ ขอบคุณค่ะ  2. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะสุภาพกว่านี้  3. อยากให้ฝ่ายทะเบียนเป็นผู้ติดต่อหรือแจ้งข่าวอาจารย์ผู้สอนโดยตรงหากเกิดกรณีที่เกรดหรือข้อมูลนักศึกษามีปัญหา จะทำให้ผู้สอนสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วกว่าการแจ้งผ่านนักศึกษา  4. อยากให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์เรื่องข่าวสารต่างๆ ทำงานให้ละเอียดเพื่อให้ผู้ติดต่อทราบช่องทางการติดตามข้อมูลที่ส่งไป |

**ตารางที่ 8** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำไปปรับปรุงแก้เพื่อการพัฒนา(ต่อ)

| **ข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์** | **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา** |
| --- | --- |
|  | 5. แต่ใดๆก็คือ เว็บมหาลับช้ายิ่งกว่าเต่า อยากให้แก้ไขพัฒนาบ้าง กว่าจากกดผ่านแต่ละขั้นตอนได้ต้องกดหลายรอบ ไม่ยอมโหลดเลย บางทีก็อารมณ์เสีย เข้ายากเย็นกว่าจะดูอะไรแต่ละอย่างได้ ไม่รู้ว่าต้องส่งรายงานระบบนี้ทางไหน ฝากรายงานผ่านทางนี้เลยแล้วกันค่ะ ถ้าได้อ่านข้อเสนอแนะนี้ ฝากปรับปรุงด้วยค่ะ ขอบคุณล่วงหน้าค่ะ  6. อยากให้จัดตารางสอบให้กับนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ ที่มีวันเว้นวัน เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยมีกำหนดสอบ10 วัน แต่จัดตารางสอบให้กับนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ 5 วันติด ทำให้นักศึกษาเครียด และกดดันเป็นอย่างมาก ฝากด้วยนะคะ ขอบคุณค่ะ  7. ตอบแชทเพจด้วยจะดีมาก |