



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมการพัฒนาการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ
โครงการพัฒนาและบริการงานทะเบียน
ประจำปีงบประมาณ 2562

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความคิดเห็นของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| 1. ชาย | 200 | 37.4 |
| 2. หญิง | 335 | 62.6 |
| รวม | 535 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 29 | 5.4 |
| 2. 20 – 25 ปี | 445 | 83.2 |
| 3. 26 – 31 ปี | 41 | 7.7 |
| 4. 32 – 37 ปี | 9 | 1.7 |
| 5. 38 – 43 ปี | 5 | 0.9 |
| 6. 44 – 49 ปี | 1 | 0.2 |
| 7. 50 – 55 ปี | 2 | 0.4 |
| 8. 56 – 61 ปี | 2 | 0.4 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 1 | 0.2 |
| รวม | 535 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 445 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 และ อันดับสอง อายุ 26 – 31 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอันดับที่ น้อยที่สุด อายุระหว่าง 44 – 49 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. นักศึกษา | 490 | 91.6 |
| 2. อาจารย์ | 11 | 2.1 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 6 | 1.1 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 28 | 5.2 |
| รวม | 535 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 490 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 อันดับสองบุคลากรภายนอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอันดับน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. งานทะเบียน | 22 | 3.6 |
| 2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 70 | 11.4 |
| 3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 8 | 1.3 |
| 4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน | 1 | 0.2 |
| 5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนซ้ำกว่ากำหนด (คร.24) | 4 | 0.7 |
| 6. งานรหัสผ่าน | 1 | 0.2 |
| 7. งานคำร้องขอแก้ I, M | 14 | 2.3 |
| 8. งานให้คำปรึกษา | 17 | 2.8 |
| 9. งานแก้ไขระเบียบประวัติ | 2 | 0.3 |
| 10. งานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13) | 2 | 0.3 |
| 11. งานคำร้อง ขอดอนรายวิชา (สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้) (คร.10) | 1 | 0.2 |
| 12. งานรับเข้านักศึกษาใหม่ | 5 | 0.8 |
| 13. งานเอกสารหลักฐาน | 5 | 0.8 |
| 14. งานระเบียบประวัติ | 27 | 4.4 |
| 15. งานย้ายภาคปกติไปภาคกศ.ปช. | 1 | 0.2 |
| 16. งานตรวจสอบคุณภาพนิสิตนักศึกษาใหม่ | 12 | 2.0 |
| 17. งานตรวจสอบคุณภาพนิสิตสำเร็จการศึกษา | 3 | 0.5 |
| 18. งานขอสำเร็จการศึกษา | 37 | 6.0 |
| 19. งานหนังสือรับรองคบ. 5 ปี | 37 | 6.0 |
| 20. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต | 5 | 0.8 |
| 21. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) | 17 | 2.8 |
| 22. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19) | 5 | 0.8 |
| 23. งานหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร | 3 | 0.5 |
| 24. งานหนังสือรับรองคุณภาพ | 2 | 0.3 |
| 25. งานหลักสูตร | 52 | 8.5 |
| 26. งานแผนการเรียน | 65 | 10.6 |

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| 27. งานตารางเรียน | 21 | 3.4 |
| 28. งานตารางสอน | 9 | 1.5 |
| 29. ตารางสอบ | 1 | 0.2 |
| 30. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 77 | 12.6 |
| 31. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) | 26 | 4.2 |
| 32. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 29 | 4.7 |
| 33. อื่นๆ | 32 | 5.2 |
| รวม | 613 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. ตรวจกระดาษคำตอบ
2. ขอรายชื่อนักศึกษาแบบเบิก
3. ขอเอกสารรอกคะแนน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และอันดับสองงานงานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และอันดับที่น้อยที่สุดงานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน งานรหัสผ่าน งานคำร้อง ขอลอนรายวิชา (สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้) (คร.10) งานย้ายภาคปกติไปภาคศ.ปช. และตารางสอบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว | 4.71 | .551 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.73 | .481 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.71 | .509 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง | 4.69 | .536 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.70 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.79 | .459 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.79 | .433 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.79 | .455 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.80 | .443 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.81 | .431 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.79 | .451 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.79 | .391 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.70 | .562 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.60 | .762 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ | 4.68 | .635 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.67 | .678 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.67 | .678 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.69 | .622 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.66 | .582 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.78 | .475 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.79 | .450 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.81 | .427 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.79 | .422 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.73 | .406 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.73 โดย **ด้านที่ 1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.73 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.69 **ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.81 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.79 **ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.70 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.60 **ด้านที่ 4**

ผลการให้บริการ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.81 การนำคำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.78

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. บริการดีมาก
2. ควรการเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามา
3. ขอบคุณมากที่ให้คำแนะนำที่ดีกับนักศึกษา
4. บุคลากรให้บริการเจรจาและให้คำปรึกษาดีมาก ขอขอบคุณที่ให้คำปรึกษาทุกข้อคำถาม
5. บริการดี แต่รอการรับบริการนาน
6. บริการดีประทับใจ
7. บริการดี เข้าใจง่าย
8. ขอขอบคุณที่มีการพัฒนาการให้บริการ
9. บุคลากรยิ้มแย้มดี
10. มาบริการทุกครั้งประทับใจทุกครั้งมีการให้คำปรึกษาดี
11. บริการดี ยิ้มแย้มตลอด คอยให้ข้อมูลเพิ่มเติม
12. บริการดี คอยให้ข้อมูลที่สงสัย
13. ระบบคำร้องออนไลน์ ควรปรับปรุงให้มากขึ้น
14. ระบบคำร้องออนไลน์ ควรที่จะสะดวกใช้งานมากกว่านี้
15. บุคลากรให้คำแนะนำสมบูรณ์ ชัดเจน
16. บุคลากรใจดี ให้บริการดีมาก พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
17. คอมพิวเตอร์ในการให้บริการเข้าระบบควรจะทำให้เข้าใจง่ายกว่านี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความคิดเห็นของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ระหว่าง เดือน ตุลาคม – มีนาคม 2562

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| 1. ชาย | 124 | 37.3 |
| 2. หญิง | 208 | 62.7 |
| รวม | 332 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 21 | 6.3 |
| 2. 20 – 25 ปี | 269 | 81.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 28 | 8.4 |
| 4. 32 – 37 ปี | 7 | 2.1 |
| 5. 38 – 43 ปี | 4 | 1.2 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 2 | 0.6 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 1 | 0.3 |
| รวม | 332 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และ อันดับสอง อายุ 26 – 31 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และอันดับที่ น้อยที่สุด อายุระหว่าง 44 – 49 ปี, อายุระหว่าง 56 – 61 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. นักศึกษา | 300 | 90.4 |
| 2. อาจารย์ | 7 | 2.1 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 2 | 0.6 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 23 | 6.9 |
| รวม | 332 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 อันดับสองบุคลากรภายนอก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และอันดับน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. งานทะเบียน | 14 | 3.9 |
| 2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 36 | 10.0 |
| 3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 5 | 1.4 |
| 4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน | 1 | 0.3 |
| 5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนซ้ำกว่ากำหนด (คร.24) | 3 | 0.8 |
| 6. งานคำร้องขอแก้ I, M | 6 | 1.7 |
| 7. งานให้คำปรึกษา | 11 | 3.0 |
| 8. งานแก้ไขระเบียบประวัติ | 2 | 0.6 |
| 9. งานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13) | 2 | 0.6 |
| 10. งานคำร้อง ขอลอนรายวิชา (สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้) (คร.10) | 1 | 0.3 |
| 11. งานรับเข้านักศึกษาใหม่ | 3 | 0.8 |
| 12. งานเอกสารหลักฐาน | 5 | 1.4 |
| 13. งานระเบียบประวัติ | 27 | 7.5 |
| 14. งานย้ายภาคปกติไปภาคคศ.ปช. | 1 | 0.3 |
| 15. งานตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาใหม่ | 12 | 3.3 |
| 16. งานตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาสำเร็จการศึกษา | 3 | 0.8 |
| 17. งานขอสำเร็จการศึกษา | 8 | 2.2 |
| 18. งานหนังสือรับรองคบ. 5 ปี | 30 | 8.3 |
| 19. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต | 2 | 0.6 |
| 20. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) | 17 | 4.7 |
| 21. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19) | 5 | 1.4 |
| 22. งานหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร | 3 | 0.8 |
| 23. งานหนังสือรับรองคุณสมบัติ | 2 | 0.6 |
| 24. งานหลักสูตร | 31 | 8.6 |
| 25. งานแผนการเรียน | 35 | 9.7 |
| 26. งานตารางเรียน | 3 | 0.8 |
| 27. งานตารางสอน | 4 | 1.1 |

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| 28. ตารางสอบ | 0 | 0.0 |
| 29. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 35 | 9.7 |
| 30. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) | 10 | 2.8 |
| 31. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 15 | 4.2 |
| 32. อื่นๆ | 29 | 8.0 |
| รวม | 361 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. ตรวจกระดาษคำตอบ
2. ขอรายชื่อนักศึกษาแบบเบิก

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานทะเบียน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ อันดับสองงานแผนการเรียน และงานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และอันดับที่น้อยที่สุดงานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน งานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13) งานย้ายภาคปกติไปภาคศ.ปช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว | 4.65 | .591 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.69 | .496 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.67 | .527 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง | 4.63 | .549 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.65 | .474 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.76 | .473 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.78 | .436 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.78 | .445 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.80 | .453 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.80 | .424 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.75 | .478 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.77 | .394 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.62 | .612 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.51 | .853 | พึงพอใจมาก |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ | 4.59 | .705 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.59 | .774 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.58 | .782 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.61 | .688 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.58 | .643 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.73 | .510 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.74 | .477 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.77 | .449 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.74 | .443 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.68 | .418 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.68 โดย **ด้านที่ 1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.69 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.63 **ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.80 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.75 **ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.62 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.51 **ด้านที่ 4 ผลการให้บริการ** ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.77 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.73

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. บริการดีมาก
2. ควรการเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามา
3. ขอบคุณมากที่สุดที่ให้คำแนะนำที่ดีกับนักศึกษา
4. บุคลากรให้บริการเจรจาและให้คำปรึกษาดีมาก ขอบคุณที่ให้คำปรึกษาทุกข้อคำถาม
5. บริการดี แต่รอการรับบริการนาน
6. บริการดีประทับใจ
7. บริการดี เข้าใจง่าย
8. ขอบคุณที่มีการพัฒนาการให้บริการ
9. บุคลากรยิ้มแย้มดี
10. มาบริการทุกครั้งประทับใจทุกครั้งมีการให้คำปรึกษาดี
11. บริการดี ยิ้มแย้มตลอด คอยให้ข้อมูลเพิ่มเติม
12. บริการดี คอยให้ข้อมูลที่สงสัย
13. ระบบคำร้องออนไลน์ ควรปรับปรุงให้มากขึ้น
14. ระบบคำร้องออนไลน์ ควรที่จะสะดวกใช้งานมากกว่านี้
15. บุคลากรให้คำแนะนำสมบูรณ์ ชัดเจน
16. บุคลากรใจดี ให้บริการดีมาก พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
17. คอมพิวเตอร์ในการให้บริการเข้าระบบควรจะทำให้เข้าใจง่ายกว่านี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความคิดเห็นของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ระหว่าง เดือน เมษายน – กันยายน 2562

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| 1. ชาย | 76 | 37.4 |
| 2. หญิง | 127 | 62.6 |
| รวม | 203 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3.9 |
| 2. 20 – 25 ปี | 176 | 86.7 |
| 3. 26 – 31 ปี | 13 | 6.4 |
| 4. 32 – 37 ปี | 2 | 1.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 1 | 0.5 |
| 6. 44 – 49 ปี | 1 | 0.5 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 2 | 1.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0.0 | 0.0 |
| รวม | 203 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และ อันดับสอง อายุ 26 – 31 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และอันดับที่ น้อยที่สุด อายุระหว่าง 50 – 55 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. นักศึกษา | 190 | 93.6 |
| 2. อาจารย์ | 4 | 2.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 4 | 2.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 5 | 2.5 |
| รวม | 203 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 อันดับสองบุคลากรภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอันดับน้อยที่สุดเป็นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. งานทะเบียน | 8 | 3.2 |
| 2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 34 | 13.5 |
| 3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 3 | 1.2 |
| 4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน | 0 | 0.0 |
| 5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนซ้ำกว่ากำหนด (คร.24) | 1 | 0.4 |
| 6. งานรหัสผ่าน | 1 | 0.4 |
| 7. งานคำร้องขอแก้ I, M | 8 | 3.2 |
| 8. งานให้คำปรึกษา | 6 | 2.4 |
| 9. งานแก้ไขระเบียบประวัติ | 0 | 0.0 |
| 10. งานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13) | 0 | 0.0 |
| 11. งานคำร้อง ขอลอนรายวิชา (สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้) (คร.10) | 0 | 0.0 |
| 12. งานรับเข้านักศึกษาใหม่ | 2 | 0.8 |
| 13. งานเอกสารหลักฐาน | 0 | 0.0 |
| 14. งานระเบียบประวัติ | 0 | 0.0 |
| 15. งานย้ายภาคปกติไปภาคคศ.ปช. | 0 | 0.0 |
| 16. งานตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาใหม่ | 0 | 0.0 |
| 17. งานตรวจสอบคุณสมบัตินักศึกษาสำเร็จการศึกษา | 0 | 0.0 |
| 18. งานขอสำเร็จการศึกษา | 29 | 11.5 |
| 19. งานหนังสือรับรองคบ. 5 ปี | 7 | 2.8 |
| 20. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต | 3 | 1.2 |
| 21. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) | 0 | 0.0 |
| 22. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19) | 0 | 0.0 |
| 23. งานหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร | 0 | 0.0 |
| 24. งานหนังสือรับรองคุณสมบัติ | 0 | 0.0 |
| 25. งานหลักสูตร | 21 | 8.3 |
| 26. งานแผนการเรียน | 30 | 11.9 |

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| 27. งานตารางเรียน | 18 | 7.1 |
| 28. งานตารางสอน | 5 | 2.0 |
| 29. ตารางสอบ | 1 | 0.4 |
| 30. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 42 | 16.7 |
| 31. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) | 16 | 6.3 |
| 32. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 14 | 5.6 |
| 33. อื่นๆ | 3 | 1.2 |
| รวม | 252 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. ขอเอกสารกรอกคะแนน
2. ขอรายชื่อนักศึกษาแบบเบิก

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอันดับสองงานแผนการเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และอันดับที่น้อยที่สุดงานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนซ้ำกว่ากำหนด (คร.24) งานรหัสผ่าน และตารางสอบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว | 4.81 | .464 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.80 | .449 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.78 | .469 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง | 4.78 | .500 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.79 | .431 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.82 | .473 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.81 | .427 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.81 | .471 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.81 | 4.27 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.84 | .443 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.85 | .395 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.82 | .383 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.82 | .443 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.76 | .548 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ | 4.82 | .468 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.80 | .457 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.82 | .457 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.81 | .471 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.80 | .433 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.86 | .399 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.87 | .390 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.88 | .380 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.87 | .375 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.81 | .373 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.81 โดย **ด้านที่ 1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.81 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.78 **ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.85 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.81 **ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.82 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.80 **ด้านที่ 4 ผลการให้บริการ** ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.88 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.86

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. บริการดีมาก
2. ให้คำปรึกษาดีมาก
3. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนายสมพงษ์ อินทร์พงษ์
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|----------|--------------|
| 1. ชาย | 3 | 100.0 |
| 2. หญิง | 0 | 0.0 |
| รวม | 3 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 และเป็นเพศหญิง คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 0 | 0.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 1 | 33.3 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 1 | 33.3 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 1 | 33.3 |
| รวม | 3 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 31 ปี, อายุระหว่าง 38 – 43 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 1 | 33.3 |
| 2. อาจารย์ | 0 | 0.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 2 | 66.7 |
| รวม | 3 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และอันดับที่สองเป็นนักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อันดับน้อยที่สุด อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 1. งานให้คำปรึกษา | 3 | 100.0 |
| รวม | 3 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานให้คำปรึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 4.66 | .288 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.67 | .577 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.83 | .166 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.67 | .577 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.67 | .577 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.67 | .577 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.67 | .577 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.55 | .419 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 4.33 | .577 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.63 | .328 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.63

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ได้รับคำแนะนำที่สมบูรณ์ และชัดเจน

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวอารีย์ สิทธิเสื่อ
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 4 | 36.4 |
| 2. หญิง | 7 | 63.6 |
| รวม | 11 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 8 | 72.7 |
| 3. 26 – 31 ปี | 3 | 27.3 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 11 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 อันดับสองอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 11 | 100.0 |
| 2. อาจารย์ | 0 | 0.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 11 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|--------------|
| 1. งานลงทะเบียน | 5 | 41.7 |
| 2. งานขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 3 | 25.0 |
| 3. งานขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 0 | 0.0 |
| 4. งานลงทะเบียนขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 0 | 0.0 |
| 5. งานคำร้องขอแก้ I, M | 2 | 16.7 |
| 6. งานแก้ไขระเบียบประวัติ | 2 | 16.7 |
| รวม | 12 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานลงทะเบียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 อันดับสองงานขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.18 | 1.25 | พึงพอใจมาก |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.73 | .467 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 3.91 | .539 | พึงพอใจมาก |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.55 | .688 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.34 | .644 | พึงพอใจมาก |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.82 | .603 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.91 | .302 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.82 | .405 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.82 | .603 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 3.91 | .302 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 4.71 | .350 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.82 | .405 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 1.91 | 1.30 | พึงพอใจน้อย |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 2.45 | .820 | พึงพอใจน้อย |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 1.73 | 1.27 | พึงพอใจน้อย |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 1.73 | 1.27 | พึงพอใจน้อย |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 2.45 | .820 | พึงพอใจน้อย |
| ภาพรวม | 2.51 | .603 | พึงพอใจปานกลาง |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.45 | .688 | พึงพอใจมาก |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.64 | .674 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.64 | .505 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.57 | .579 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.91 | .209 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมาก” มีค่าเฉลี่ย 3.91

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ระบบคำร้องออนไลน์ควรจะปรับปรุงการใช้งานให้สะดวกกว่านี้

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางราตรี สำแดงปริญญา
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 15 | 41.7 |
| 2. หญิง | 21 | 58.3 |
| รวม | 36 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 2.8 |
| 2. 20 – 25 ปี | 31 | 86.1 |
| 3. 26 – 31 ปี | 2 | 5.6 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 1 | 2.8 |
| 6. 44 – 49 ปี | 1 | 2.8 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 36 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 อันดับสองอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และอันดับที่น้อยที่สุด อายุระหว่าง 32 – 37 ปี, อายุระหว่าง 50 – 55 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 33 | 91.7 |
| 2. อาจารย์ | 2 | 5.6 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 1 | 2.8 |
| รวม | 36 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 อันดับที่สองเป็นอาจารย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และอันดับน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-----------|--------------|
| 1. งานขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) | 17 | 44.7 |
| 2. งานขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา | 5 | 13.2 |
| 3. งานขอรับรองเรียนครบหลักสูตร | 3 | 7.9 |
| 4. งานอื่นๆ | 13 | 34.2 |
| รวม | 38 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานลาพักการเรียน
2. งานรับเข้าศึกษาต่อ
3. งานรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน
4. งานรหัสผ่าน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 อันดับสองงานขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อันดับที่น้อยที่สุดงานขอรับรองเรียนครบหลักสูตร และงานปริญญาบัตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.69 | .467 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.67 | .478 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.72 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.61 | .549 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.67 | .413 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.75 | .439 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.72 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.81 | .401 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.83 | .378 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.78 | .422 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.72 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.76 | .343 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.64 | .593 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.58 | .604 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.72 | .513 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.69 | .525 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.72 | .513 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.75 | .604 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.68 | .489 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.75 | .500 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.75 | .439 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.75 | .436 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.75 | .424 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.71 | .358 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.71

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บริการดีมาก
2. ให้คำแนะนำได้เข้าใจง่าย

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวนัยนา ชำของ
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ, สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 8 | 15.1 |
| 2. หญิง | 45 | 84.9 |
| รวม | 53 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 15 | 28.3 |
| 2. 20 – 25 ปี | 36 | 67.9 |
| 3. 26 – 31 ปี | 1 | 1.9 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 1 | 1.9 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 53 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 อันดับสองต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุระหว่าง 32 – 37 ปี, อายุระหว่าง 38 – 43 ปี, อายุระหว่าง 44 – 49 ปี, อายุระหว่าง 56 – 61 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 52 | 98.1 |
| 2. อาจารย์ | 1 | 1.9 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 53 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 98.1 อันดับที่สองเป็นอาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และอันดับน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอก คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|--------------|
| 1. งานเอกสารรายงานตัวนักศึกษาเข้าใหม่ | 5 | 9.1 |
| 2. งานตรวจสอบ แก้ไขข้อมูลระเบียบประวัติ | 27 | 49.1 |
| 3. งานขอย้ายสถานศึกษา | 0 | 0.0 |
| 4. งานขอย้ายโอนหลักสูตรหรือสาขาวิชา | 0 | 0.0 |
| 5. งานขอย้ายภาคปกติเป็นภาคกศ.ปช. | 1 | 1.8 |
| 6. งานตรวจสอบวุฒิการศึกษาเดิม (นักศึกษาใหม่) | 12 | 21.8 |
| 7. งานตรวจสอบคุณสมบัติ (หน่วยงานภายนอกขอตรวจสอบ) | 3 | 5.5 |
| 8. งานอื่นๆ | 7 | 12.7 |
| รวม | 55 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานรหัสผ่าน
2. งานคำร้องหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานตรวจสอบ แก้ไขข้อมูลระเบียบประวัติ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 อันดับสองงานตรวจสอบวุฒิการศึกษาเดิม (นักศึกษาใหม่) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อันดับทีน้อยที่สุดงานขอย้ายภาคปกติเป็นภาคกศ.ปช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.70 | .607 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.72 | .495 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.74 | .486 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.74 | .445 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.72 | .440 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.79 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.81 | .441 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.85 | .361 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มี การเลือกปฏิบัติ | 4.87 | .342 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.85 | .361 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.87 | .342 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.83 | .342 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.60 | .660 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.70 | .540 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.79 | .409 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.77 | .505 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.74 | .524 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.75 | .477 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.72 | .445 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.79 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.77 | .466 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.81 | .395 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.79 | .398 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.77 | .360 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.77

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บริการดีเยี่ยม พุดจาไพอเราะ
2. บริการดีสร้างความประทับใจ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวเพิ่มศิริ ศิริพร
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 12 | 32.4 |
| 2. หญิง | 25 | 67.6 |
| รวม | 37 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 2 | 5.4 |
| 2. 20 – 25 ปี | 33 | 89.2 |
| 3. 26 – 31 ปี | 1 | 2.7 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 1 | 2.7 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 37 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2 อันดับสองต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุระหว่าง 32 – 37 ปี, อายุระหว่าง 44 – 49 ปี, อายุระหว่าง 50 – 55 ปี, อายุระหว่าง 56 – 61 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 36 | 97.3 |
| 2. อาจารย์ | 1 | 2.7 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 37 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 อันดับที่สองเป็นอาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอันดับน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอก คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-----------|--------------|
| 1. งานขอสำเร็จการศึกษา | 37 | 100.0 |
| 2. งานให้คำปรึกษา | 0 | 0.0 |
| รวม | 37 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.41 | .725 | พึงพอใจมาก |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.46 | .605 | พึงพอใจมาก |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.46 | .650 | พึงพอใจมาก |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.35 | .753 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 4.41 | .598 | พึงพอใจมาก |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.54 | .605 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.51 | .651 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.57 | .689 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.57 | .647 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.57 | .689 | พึงพอใจมาก |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.57 | .647 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.55 | .607 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.35 | .716 | พึงพอใจมาก |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.35 | .753 | พึงพอใจมาก |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.46 | .691 | พึงพอใจมาก |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.46 | .730 | พึงพอใจมาก |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.46 | .730 | พึงพอใจมาก |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.46 | .730 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 4.42 | .678 | พึงพอใจมาก |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.46 | .730 | พึงพอใจมาก |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.51 | .692 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.59 | .686 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.52 | .678 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.47 | .608 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมาก” มีค่าเฉลี่ย 4.47

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ระบบการใช้งานออนไลน์ควรทำให้ใช้งานง่ายกว่านี้

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนายอัครายุทธ กมลเพชร
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|----------|--------------|
| 1. ชาย | 0 | 0.0 |
| 2. หญิง | 1 | 100.0 |
| รวม | 1 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 0 | 0.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 1 | 100.0 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 1 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 0 | 0.0 |
| 2. อาจารย์ | 1 | 100.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 1 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 1. งานตรวจกระดาษคำตอบ | 1 | 100.0 |
| รวม | 1 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|------------|-------------------------|
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 3.00 | .00 | พึงพอใจปานกลาง |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.00 | .00 | พึงพอใจมาก |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 3.00 | .00 | พึงพอใจปานกลาง |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.00 | .00 | พึงพอใจมาก |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.00 | .00 | พึงพอใจมาก |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.00 | .00 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 3.66 | .00 | พึงพอใจปานกลาง |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 5.00 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.57 | .00 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.57

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บริการดี

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวณัฐนันท์ เกษมวณิชย์กุล
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|----------|--------------|
| 1. ชาย | 2 | 25.0 |
| 2. หญิง | 6 | 75.0 |
| รวม | 8 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.00 |
| 2. 20 – 25 ปี | 3 | 37.5 |
| 3. 26 – 31 ปี | 4 | 50.0 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 1 | 12.5 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 8 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 อันดับสองอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุระหว่าง 38 – 43 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 7 | 87.5 |
| 2. อาจารย์ | 0 | 0.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 1 | 12.5 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 8 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 อันดับที่สองเป็นเจ้าของหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอันดับน้อยที่สุดอาจารย์ และบุคลากรภายนอก คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|----------|--------------|
| 1. งานคำร้องขอยกเว้นรายวิชาพื้นฐาน (คร.13) | 2 | 25.0 |
| 2. งานคำร้องขอลอนรายวิชาที่เทียบโอนได้ (คร.10) | 1 | 12.5 |
| 3. งานให้คำปรึกษา | 2 | 25.0 |
| 4. งานอื่นๆ | 3 | 37.5 |
| รวม | 8 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานผลการศึกษา
2. งานตรวจสอบจบ
3. งานคำร้องทั่วไป

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อันดับที่สองงานคำร้องขอยกเว้นรายวิชาพื้นฐาน (คร.13), งานให้คำปรึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอันดับน้อยที่สุดงานคำร้องขอลอนรายวิชาที่เทียบโอนได้ (คร.10) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.2 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.50 | .756 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.63 | .518 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.50 | .535 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.50 | .535 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.53 | .541 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.62 | .518 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.72 | .453 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.50 | .535 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.38 | .744 | พึงพอใจมาก |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.63 | .518 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.63 | .518 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.75 | .463 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.60 | .397 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.88 | .354 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.88 | .354 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.88 | .354 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.87 | .355 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.67 | .389 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.67

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางรจนา ภัคดีโพธิ์
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| 1. ชาย | 40 | 32.3 |
| 2. หญิง | 84 | 67.7 |
| รวม | 124 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 4 | 3.2 |
| 2. 20 – 25 ปี | 113 | 91.1 |
| 3. 26 – 31 ปี | 3 | 2.4 |
| 4. 32 – 37 ปี | 1 | 0.8 |
| 5. 38 – 43 ปี | 1 | 0.8 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 2 | 1.6 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 88 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 91.1 อันดับสองอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุระหว่าง 44 – 49 ปี, อายุระหว่าง 50 – 55 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 102 | 82.3 |
| 2. อาจารย์ | 3 | 2.4 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 2 | 1.6 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 17 | 13.7 |
| รวม | 124 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 อันดับที่สองเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และอันดับน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| 1. งานขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 41 | 31.1 |
| 2. งานขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 6 | 4.5 |
| 3. งานลงทะเบียนขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 25 | 18.9 |
| 4. งานรหัสผ่าน | 1 | 0.8 |
| 5. งานบันทึกข้อความ | 1 | 0.8 |
| 6. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนช้ากว่ากำหนด (คร.24) | 1 | 0.8 |
| 7. งานคำร้องขอแก้ I, M | 11 | 8.3 |
| 8. งานหนังสือรับรองค.บ. 5 ปี | 37 | 28.0 |
| 9. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต | 5 | 3.8 |
| 10. งานให้คำปรึกษา | 1 | 0.8 |
| 11. อื่นๆ | 3 | 2.3 |
| รวม | 132 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานใบรับรองคุณวุฒิ
2. งานใบรายชื่อแนบเบิก
3. งานใบกรอกคะแนนผลการศึกษา

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 อันดับสองงานงานหนังสือรับรองค.บ. 5 ปีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อันดับทีน้อยที่สุดงานรหัสผ่าน, งานบันทึกข้อความ, งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนช้ากว่ากำหนด (คร.24), งานให้คำปรึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.79 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.79 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.80 | .441 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.73 | .483 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.77 | .396 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.80 | .459 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.81 | .411 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.81 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.81 | .448 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.84 | .391 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.82 | .443 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.81 | .383 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.73 | .512 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.74 | .492 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.78 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.77 | .444 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.78 | .434 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.79 | .428 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.76 | .398 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.81 | .454 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.79 | .465 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.84 | .430 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.81 | .412 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.79 | .359 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.79

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บริการดีมาก
2. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
3. บริการดีประทับใจ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวศุภวิวัฒน์ ลีกลาง
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 28 | 49.1 |
| 2. หญิง | 29 | 50.9 |
| รวม | 57 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 57 | 100.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 0 | 0.0 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 62 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 56 | 98.2 |
| 2. อาจารย์ | 1 | 1.8 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 57 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 98.2 อันดับที่สองเป็นอาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และอันดับน้อยที่สุดบุคลากรภายนอก และเจ้าหน้าที่ คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. งานลงทะเบียน | 17 | 28.8 |
| 2. งานขอลงทะเบียนเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 26 | 44.1 |
| 3. งานขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 2 | 3.4 |
| 4. งานลงทะเบียนขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 6 | 10.2 |
| 5. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนช้ากว่ากำหนด (คร.24) | 3 | 5.1 |
| 6. งานคำร้องขอแก้ I, M | 1 | 1.7 |
| 7. งานให้คำปรึกษา | 1 | 1.7 |
| 8. งานอื่นๆ | 3 | 5.1 |
| รวม | 59 | 100.0 |

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานพิมพ์ใบชำระค่าลงทะเบียน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานลงทะเบียนเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 อันดับสองงานลงทะเบียน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 อันดับทีน้อยที่สุดงานคำร้องขอแก้ I, M, งานให้คำปรึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.58 | .565 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.61 | .491 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.63 | .522 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.60 | .593 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.60 | .472 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.81 | .398 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.77 | .423 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.77 | .464 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.77 | .501 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.75 | .474 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.74 | .483 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.76 | .386 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.47 | .782 | พึงพอใจมาก |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.30 | 1.05 | พึงพอใจมาก |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.42 | .778 | พึงพอใจมาก |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.49 | .658 | พึงพอใจมาก |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.54 | .657 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.51 | .710 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.45 | .691 | พึงพอใจมาก |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.65 | .551 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.75 | .434 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.75 | .474 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.71 | .444 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.62 | .426 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.62

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ประทับใจทุกครั้งที่มาติดต่อใช้บริการ
2. มีการบริการที่ดีมากๆ พุดจาไพเราะ
3. บริการดีคอยให้ข้อมูลเพิ่มเติม

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนายจิรพงศ์ รัตนสโบล
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|----------|--------------|
| 1. ชาย | 0 | 0.0 |
| 2. หญิง | 2 | 100.0 |
| รวม | 2 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 2 | 100.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 0 | 0.0 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 2 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 2 | 100.0 |
| 2. อาจารย์ | 0 | 0.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 2 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 1. งานใบรับรองคุณวุฒิ | 2 | 100.0 |
| รวม | 2 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานงานใบรับรองคุณวุฒิ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.50 | .707 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.50 | .707 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.00 | 1.41 | พึงพอใจมาก |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.50 | .707 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.37 | .883 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.00 | 1.41 | พึงพอใจมาก |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.50 | .707 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.50 | .707 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.50 | .707 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.00 | 1.41 | พึงพอใจมาก |
| ภาพรวม | 4.41 | .824 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.68 | .446 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.68

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวปิยนันท์ ชูทับทิม
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| 1. ชาย | 53 | 52.5 |
| 2. หญิง | 48 | 47.5 |
| รวม | 101 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 1.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 84 | 83.2 |
| 3. 26 – 31 ปี | 11 | 10.9 |
| 4. 32 – 37 ปี | 4 | 4.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 1 | 1.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 101 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 อันดับสองอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุระหว่าง 38 – 43 ปี, อายุระหว่าง 50 – 55 ปี, อายุระหว่าง 56 – 61 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 97 | 96.0 |
| 2. อาจารย์ | 1 | 1.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 3 | 3.0 |
| รวม | 101 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 อันดับน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------------|
| 1. งานหลักสูตร | 23 | 17.8 |
| 2. งานแผนการเรียน | 35 | 27.1 |
| 3. งานตารางเรียน | 7 | 5.4 |
| 4. งานตารางสอน | 5 | 3.9 |
| 5. งานเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 24 | 18.6 |
| 6. งานคำร้องขอเทียบและเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) | 12 | 9.3 |
| 7. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 16 | 12.4 |
| 8. งานรับเข้าศึกษาต่อ | 3 | 2.3 |
| 9. งานให้คำปรึกษา | 4 | 3.1 |
| รวม | 129 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแผนการเรียน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อันดับสองงานเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 อันดับทีน้อยที่สุดงานรับเข้าศึกษาต่อ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.87 | .337 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.87 | .325 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.87 | .337 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง | 4.86 | .375 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.87 | .332 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.89 | .313 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.88 | .325 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.90 | .300 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.90 | .279 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.90 | .300 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.89 | .344 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.89 | .344 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.89 | .313 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.89 | .302 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.92 | .271 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.91 | .286 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.91 | .273 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.89 | .279 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.89

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรให้บริการดี

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวมินตรา วิบูลย์ชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 29 | 38.2 |
| 2. หญิง | 47 | 61.8 |
| รวม | 76 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 6 | 7.9 |
| 2. 20 – 25 ปี | 58 | 76.3 |
| 3. 26 – 31 ปี | 8 | 10.5 |
| 4. 32 – 37 ปี | 4 | 5.3 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 76 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 อันดับสองอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุระหว่าง 38 – 43 ปี, อายุระหว่าง 44 – 49 ปี, อายุระหว่าง 50 – 55 ปี, อายุระหว่าง 56 – 61 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 71 | 93.4 |
| 2. อาจารย์ | 1 | 1.3 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 2 | 2.6 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 2 | 2.6 |
| รวม | 76 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 93.4 อันดับสองเป็นเจ้าหน้าที่, บุคลากรภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และอันดับที่น้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|--------------|
| 1. งานหลักสูตร | 18 | 18.6 |
| 2. งานแผนการเรียน | 24 | 24.7 |
| 3. งานตารางเรียน | 4 | 4.1 |
| 4. งานตารางสอน | 1 | 1.0 |
| 5. งานเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 22 | 22.7 |
| 6. งานคำร้องขอเทียบและเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) | 12 | 12.4 |
| 7. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 8 | 8.2 |
| 8. งานรับเข้าศึกษาต่อ | 2 | 2.1 |
| 9. งานให้คำปรึกษา | 6 | 6.2 |
| รวม | 97 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแผนการเรียน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อันดับสองงานเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อันดับที่น้อยที่สุดงานตารางสอน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.72 | .532 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.74 | .500 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.72 | .506 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.72 | .506 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.72 | .471 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.79 | .498 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.83 | .379 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.74 | .526 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.76 | .458 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.80 | .462 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.84 | .402 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.79 | .398 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.82 | .423 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.70 | .589 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.78 | .506 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.76 | .458 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.78 | .479 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.76 | .513 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.76 | .444 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.86 | .390 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.86 | .390 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.88 | .325 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.86 | .353 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.78 | .355 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.78

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บริการดี เข้าใจง่ายครับ
2. บริการให้คำปรึกษาดีมาก
3. พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดีมาก

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนางสาวปัทมา กมลเพชร
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|--------------|
| 1. ชาย | 4 | 20.0 |
| 2. หญิง | 16 | 80.0 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 14 | 70.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 6 | 30.0 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 อันดับสองอายุระหว่าง 26 – 31 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และอันดับที่น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุระหว่าง 32 – 37 ปี, อายุระหว่าง 38 – 43 ปี, อายุระหว่าง 44 – 49 ปี, อายุระหว่าง 50 – 55 ปี, อายุระหว่าง 56 – 61 ปี, 61 ปีขึ้นไป คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 19 | 95.0 |
| 2. อาจารย์ | 0 | 0.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 1 | 5.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 0 | 0.0 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 อันดับสองจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับน้อยที่สุดอาจารย์, บุคลากรภายนอก คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|--------------|
| 1. งานหลักสูตร | 7 | 26.9 |
| 2. งานแผนการเรียน | 9 | 34.6 |
| 3. งานเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) | 6 | 23.1 |
| 4. งานคำร้องขอเทียบและเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) | 2 | 7.7 |
| 5. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 2 | 7.7 |
| รวม | 26 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแผนการเรียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 อันดับสองงานหลักสูตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 อันดับทีน้อยที่สุดงานคำร้องขอเทียบและเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16), งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.79 | .419 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.75 | .390 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.79 | .419 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.79 | .419 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 4.79 | .419 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.84 | .375 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.78 | .372 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.68 | .478 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.58 | .607 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.68 | .478 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.63 | .496 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.63 | .496 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.68 | .478 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.64 | .411 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.68 | .478 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.74 | .452 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.71 | .448 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.72 | .363 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.72

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ขอบคุนมากนะคะ ที่ให้คำแนะนำที่ดีกับนักศึกษา
2. พี่ที่คอยให้บริการเจรจาและให้คำปรึกษาดีมากคะ ขอบคุนที่ให้คำปรึกษาทุกข้อคำถามคะ
3. ควรเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามา
4. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของนายปฐุม ปานกระทอน
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ,อายุ , สถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|----------|--------------|
| 1. ชาย | 1 | 20.0 |
| 2. หญิง | 4 | 80.0 |
| รวม | 5 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 0 | 0.0 |
| 2. 20 – 25 ปี | 5 | 100.0 |
| 3. 26 – 31 ปี | 0 | 0.0 |
| 4. 32 – 37 ปี | 0 | 0.0 |
| 5. 38 – 43 ปี | 0 | 0.0 |
| 6. 44 – 49 ปี | 0 | 0.0 |
| 7. 50 – 55 ปี | 0 | 0.0 |
| 8. 56 – 61 ปี | 0 | 0.0 |
| 9. 61 ปีขึ้นไป | 0 | 0.0 |
| รวม | 5 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|----------|--------------|
| 1. นักศึกษา | 2 | 40.0 |
| 2. อาจารย์ | 0 | 0.0 |
| 3. เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.0 |
| 4. บุคลากรภายนอก | 3 | 60.0 |
| รวม | 5 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 อันดับสองนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับน้อยที่สุดอาจารย์, เจ้าหน้าที่คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงลักษณะงานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะงานที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| 1. งานหลักสูตร | 3 | 50.0 |
| 2. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร | 3 | 50.0 |
| รวม | 6 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานหลักสูตร และงานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับข้อมูลไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัว | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.2 การจัดทำเอกสารตามคำร้อง มีความถูกต้องสมบูรณ์ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.90 | .223 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.2 การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.60 | .894 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ | 4.60 | .894 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาอย่างเต็มใจและสามารถตอบข้อซักถามได้ | 5.00 | .000 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.76 | .521 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|-------------------------|
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมารับบริการ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.2 มีที่นั่งพักรอ เพียงพอต่อการรับบริการ | 4.60 | .894 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.4 เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.5 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.6 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก | 4.60 | .548 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.73 | .365 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. ด้านผลการให้บริการ | | | |
| 4.1 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4.3 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.80 | .447 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.80 | .298 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 4.78 | .343 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.78

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560

ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| คำถาม | ผลประเมิน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------------------|
| 1. เมนูการใช้งานสะดวก ใช้งานง่าย | 4.18 | ดี |
| 2. การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานสะดวก | 4.21 | ดี |
| 3. การสืบค้นข้อมูลต่างๆ สะดวก ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก | 4.12 | ดี |
| 4. ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน | 4.18 | ดี |
| 5. ความพึงพอใจในภาพรวม | 4.16 | ดี |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 19,873 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.16 ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับดี ของผู้ตอบทั้งหมด

| 6. ประเภทของผู้ใช้งาน | ร้อยละ |
|-----------------------|--------|
| 1. ผู้บริหาร | 0.00 |
| 2. ครู/อาจารย์ | 0.06 |
| 3. นักศึกษา | 99.83 |
| 4. ผู้ปกครอง | 0.02 |
| 5. อื่นๆ | 0.10 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 19,873 คน ประเภทของผู้ใช้งานระบบบริการการศึกษา โดยอันดับ 1 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.83 อันดับ 2 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.10 และอันดับ 3 ครู/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 0.06 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

- interface เว็บดูยาก เหมือนการจัดการเว็บทำแบบไม่พิถีพิถัน ควรทำให้ดูง่าย สะดวกต่อผู้ใช้ ไม่ใช่สะดวกต่อคนทำ
- ขนาดเมนูเล็กและติดกันเกินไป
- เลื่อนหาข่าวเก่าๆไม่ค่อยเจอ
- เมื่อเข้าสู่ระบบ มักขึ้นหน้าต่างให้เปลี่ยนรหัสทำให้เกิดความสับสน
- การกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบมีความถี่เกินไป และควรใช้มาตรฐานในการตั้งรหัสผ่านในปัจจุบันที่ประกอบไปด้วย ตัวอักษรพิมพ์เล็ก พิมพ์ใหญ่ ตัวเลขและอักขระพิเศษมาตรฐานกำหนดทำให้รหัสผ่านคาดเดายากและไม่จำเป็นต้องให้ระบบบังคับเปลี่ยนรหัสผ่านถี่อย่างเช่นปัจจุบัน
- ปฏิทินการศึกษาเข้าไม่ค่อยได้ โดยเฉพาะเวลาเปิดผ่านระบบ IOS ขอบคุนดะ
- เมนูหลัก เมนูย่อย เยอะเกินไป
- ควรมีเมนูติดต่อ อ. ผู้สอนแสดงให้ดู ว่าอาจารย์ท่านนี้เมลล์อะไร คณะไหน อยู่ตึกใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความคิดเห็นความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ, ชั้นปี, คณะที่นักศึกษาสังกัด

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| 1. ชาย | 1,587 | 31.1 |
| 2. หญิง | 3,511 | 68.9 |
| รวม | 5,098 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3,511 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 1,587 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงชั้นปีของกลุ่มตัวอย่าง

| ชั้นปี | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. ชั้นปีที่ 1 | 100 | 2.0 |
| 2. ชั้นปีที่ 2 | 316 | 6.2 |
| 3. ชั้นปีที่ 3 | 532 | 10.4 |
| 4. ชั้นปีที่ 4 | 2,518 | 49.4 |
| 5. ชั้นปีที่ 5 | 1,126 | 22.1 |
| 6. ตกค้างจากรุ่น | 506 | 9.9 |
| รวม | 5,098 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 2,518 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 อันดับสองนักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 1,126 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงคณะที่นักศึกษาสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง

| คณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| 1. คณะครุศาสตร์ | 801 | 15.7 |
| 2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 1,234 | 24.2 |
| 3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 828 | 16.2 |
| 4. คณะวิทยาการจัดการ | 1,796 | 35.2 |
| 5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 223 | 4.4 |
| 6. คณะสาธารณสุขศาสตร์ | 216 | 4.2 |
| รวม | 5,098 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1,796 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 อันดับสองเป็นนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,234 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และอันดับน้อยเป็นนักศึกษาสังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|--------------|--------------|
| 1. คำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8) | 342 | 6.7 |
| 2. คำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) | 1200 | 23.5 |
| 3. คำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค | 118 | 2.3 |
| 4. คำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) | 700 | 13.7 |
| 5. คำร้องขอหนังสือรับรองต่างๆ (คร.19) | 384 | 7.5 |
| 6. คำร้องขอสำเร็จการศึกษา | 2,354 | 46.2 |
| รวม | 5,098 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการคำร้องขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 2,354 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 และ อันดับสองเป็นคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 1,200 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| 1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคำร้องออนไลน์ | 4.53 | 1.03 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2. ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ | 4.59 | .981 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3. ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเมนู | 4.60 | .965 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4. กระบวนการในการแก้ไข และบันทึกข้อมูล | 4.61 | .962 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 5. การตรวจสอบผลการอนุมัติคำร้อง | 4.62 | .948 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 6. การพิมพ์เอกสารจากระบบคำร้องออนไลน์ | 4.63 | .946 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 7. ความพร้อมของระบบคำร้องออนไลน์ | 4.64 | .933 | พึงพอใจมากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.60 | .934 | พึงพอใจมากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวม อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจด้านความพร้อมของระบบคำร้องออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.64 และพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคำร้องออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.53

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2562
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

| คำถาม | ผลประเมิน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------------------|
| 1. เมนูการใช้งานสะดวก ใช้งานง่าย | 4.80 | ดีมาก |
| 2. การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานสะดวก | 4.96 | ดีมาก |
| 3. การแก้ไขข้อมูล และการบันทึกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก | 4.58 | ดีมาก |
| 4. การพิมพ์เอกสารจากระบบรับสมัครออนไลน์ ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก | 4.89 | ดีมาก |
| 5. การสืบค้นข้อมูลผู้สมัคร สะดวก ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน | 4.61 | ดีมาก |
| 6. ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน | 4.55 | ดีมาก |
| 7. ความพร้อมของระบบรับสมัครออนไลน์ | 4.53 | ดีมาก |
| 8. ความพึงพอใจในภาพรวม | 4.88 | ดีมาก |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 5,886 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.88 ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก ของผู้ตอบทั้งหมด

| 9. ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร | ร้อยละ |
|------------------------------|--------|
| 1. นานเกินไป | 4.08 |
| 2. เหมาะสมแล้ว | 84.23 |
| 3. น้อยเกินไป | 11.69 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 5,886 คน คิดว่าระยะเวลาในการเปิดรับสมัครเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 84.23

| 10. ระยะเวลาในการชำระค่าสมัคร | ร้อยละ |
|-------------------------------|--------|
| 1. นานเกินไป | 6.51 |
| 2. เหมาะสมแล้ว | 92.44 |
| 3. น้อยเกินไป | 1.05 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 5,026 คน คิดว่าระยะเวลาในการชำระค่าสมัครเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 92.44

| 11. ประเภทของผู้เข้าใช้งาน | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| 1. ผู้บริหาร | 0.00 |
| 2. ครู/อาจารย์ | 4.80 |
| 3. ผู้สมัคร | 92.00 |
| 4. ผู้ปกครอง | 0.00 |
| 5. อื่นๆ | 3.20 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 5,886 คน ประเภทของผู้เข้าใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ โดยอันดับ 1 ผู้สมัคร คิดเป็นร้อยละ 92 อันดับ 2 ครู/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 4.80 และ อันดับ 3 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. การประกาศต่าง ๆ หน้าเว็บ ควรแยกออกมาให้เป็นระบบ สะดวกต่อการอ่าน
2. ข้อมูลต่างๆในการสมัครทางเว็บมีไม่ครบชนิดหน่อย อยากให้บอกรายละเอียดย่อย ๆ ในบางเรื่องเหมือนใน facebook เพราะทำให้ต้องคอยสอบถามทาง facebook ที่บางครั้งก็ลงข้อมูลซ้ำบ้าง อาจไม่ทันการและแอดมินไม่สามารถตอบได้ทันทั้งหมด หรือบางคนไม่ทราบว่าต้องคอยติดตามข้อมูลย่อยต่าง ๆ ทาง facebook ด้วย แต่ภาพรวมแล้วดีมากอยู่แล้ว
3. ควรให้เปิดรับเด็กชื่อจำนวนมากกว่านี้
4. สมัครออนไลน์เป็นระบบที่ดีสมัครง่าย แต่ประกาศผลการคัดเลือกช้ามากค่ะ
5. ดีแล้ว พัฒนาต่อไปครับ
6. ข่าวสารอัพเดทช้า ไม่ชัดเจน หาช่องทางติดต่อค่อนข้างยาก
7. อยากให้แจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลาเท่าไรถึงจะเปลี่ยนแปลงสถานะการชำระเงิน
8. ควรเปิดระบบการให้ยืนยันการรายงานตัวให้เร็วกว่านี้เพราะที่บ้านไม่มีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในการยืนยันข้อมูล
9. สะดวกดี ครับ
10. อยากให้เปิดสาขาเยอะ ๆ
11. อยากมีสีสັນ ไม่ดูเรียบจนเกินไป
12. ควรบอกวิธีการใช้งานให้ละเอียดกว่านี้
13. ดีมากครับ ถูกใจมาก
14. มีการให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ดีมาก
15. แบบสอบถาม ถามบ่อยมาก
16. อยากให้ลดราคาสมัครลงหน่อย
17. ก็ไม่มีนะครับเพราะการสมัครก็ดีกว่าของปีที่แล้ว
18. เว็บใช้งานง่ายครับไม่ค่อยมีปัญหาอะไร ไม่พบปัญหาอะไรเลยครับ ขอขอบคุณครับ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามภาวะการมีงานทำ

| คณะ | จำนวนบัณฑิตทั้งหมด | ผู้กรอกข้อมูล | |
|------------------------------|--------------------|---------------|--------------|
| | | จำนวน | ร้อยละ |
| คณะครุศาสตร์ | 2,142 | 1,887 | 88.10 |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 798 | 748 | 93.73 |
| คณะวิทยาการจัดการ | 1,134 | 997 | 87.92 |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 457 | 427 | 93.44 |
| คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 195 | 182 | 93.33 |
| คณะสาธารณสุขศาสตร์ | 195 | 147 | 75.38 |
| รวม | 4,921 | 4,388 | 89.17 |