



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมการพัฒนาการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ
โครงการพัฒนาและบริการงานทะเบียน
ประจำปีงบประมาณ 2569

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความคิดเห็นของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีงบประมาณ 2569

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละตามประเภทผู้เข้าใช้บริการ

ประเภทผู้เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา	175	99.4
2. อาจารย์	0	0.0
3. เจ้าหน้าที่	0	0.0
4. ผู้บริหาร	0	0.0
5. บุคคลภายนอก	1	0.6
รวม	176	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 99.4 อันดับสองเป็นบุคคลภายนอกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นเจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานลงทะเบียน	4	1.3
2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	0	0.0
3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	0	0.0
4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน	1	0.3
5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนช้ากว่ากำหนด (คร.24)	0	0.0
6. งานคำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8)	0	0.0
7. งานรหัสผ่าน	0	0.0
8. งานคำร้องขอแก้ I, M	2	0.6
9. งานแนะนำให้คำปรึกษา	3	0.9
10. งานแก้ไขระเบียบประวัติ	0	0.0
11. งานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13)	0	0.0
12. งานคำร้องขอถอนรายวิชา สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้ (คร.10)	1	0.3

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
13. งานคำร้องขอลาพักการเรียน (คร.3)	0	0.0
14. งานคำร้องขอลาออก (คร.4)	0	0.0
15. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	1	0.3
16. งานเอกสารหลักฐาน	0	0.0
17. งานระเบียบประวัติ	0	0.0
18. งานย้ายภาคปกติไปภาคศ.ปช.	0	0.0
19. งานย้ายโอนหลักสูตรหรือสาขาวิชา	0	0.0
20. งานย้ายสถานศึกษา	0	0.0
21. งานตรวจสอบคุณภาพนิสิตนักศึกษาใหม่	1	0.3
22. งานตรวจสอบคุณภาพนิสิตศึกษาสำเร็จการศึกษา	0	0.0
23. งานขอสำเร็จการศึกษา	8	2.5
24. งานหนังสือรับรองคบ. 5 ปี	0	0.0
25. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต	2	0.6
26. งานหนังสือรับรองผลการศึกษา	29	9.1
27. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	113	35.6
28. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19)	6	1.9
29. งานหนังสือรับรองการเรียนครบหลักสูตร	4	1.3
30. งานหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร	0	0.0
31. งานหนังสือรับรองคุณภาพ	130	41.0
32. งานปริญญาบัตร	12	3.8
33. งานสถิติ	0	0.0
34. งานประเมินอาจารย์ผู้สอน	0	0.0
35. งานภาวะการมีงานทำ	0	0.0
36. งานหลักสูตร	0	0.0
37. งานแผนการเรียน	0	0.0
38. งานตารางเรียน	0	0.0
39. งานตารางสอน	0	0.0
40. งานตารางสอบ	0	0.0
41. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	0	0.0
42. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	0	0.0
43. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	0	0.0
44. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	0	0.0
45. งานสหกิจศึกษา	0	0.0
46. งานประกันคุณภาพการศึกษา	0	0.0

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
47. งานนโยบายและแผน	0	0.0
48. อื่นๆ	0	0.0
รวม	317	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการงานหนังสือรับรองคุณวุฒิ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับสองงานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอันดับที่สามงานหนังสือรับรองผลการศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.39	1.15	พึงพอใจมาก
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.38	1.18	พึงพอใจมาก
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.43	1.12	พึงพอใจมาก
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.42	1.13	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	4.40	1.12	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมาก” มีค่าเฉลี่ย 4.40 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 และการให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. บุคลากรให้บริการดีมาก
2. อยากให้บริการทางช่องทางตอบคำถามใน facebook เร็วกว่านี้ เนื่องจากให้คำตอบล่าช้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความคิดเห็นความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ 2569

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ, ชั้นปี, คณะที่นักศึกษาสังกัด

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	2,054	33.3
2. หญิง	4,108	66.7
รวม	6,162	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4,108 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 2,054 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงชั้นปีของผู้รับบริการ

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1. ชั้นปีที่ 1	514	8.3
2. ชั้นปีที่ 2	1,262	20.5
3. ชั้นปีที่ 3	835	13.6
4. ชั้นปีที่ 4	2,640	42.8
5. ชั้นปีที่ 5	569	9.2
6. ตกค้างจากรุ่น	342	5.6
รวม	6,162	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 2,640 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 อันดับสองนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 1,262 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นนักศึกษตกค้างจากรุ่น จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงคณะที่นักศึกษาสังกัดของผู้รับบริการ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	1,168	19.0
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,904	30.9
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	851	13.8
4. คณะวิทยาการจัดการ	1,504	24.4
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	294	4.8
6. คณะสาธารณสุขศาสตร์	286	4.6
7. คณะพยาบาลศาสตร์	155	2.5
รวม	6,162	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,904 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 อันดับสองเป็นนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1,504 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และอันดับน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงประเภทการเข้าศึกษา

ประเภทการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ภาคปกติ	5,825	94.5
2. ภาค กศ.ปช.	337	5.5
3. ภาคพิเศษ	0	0.0
รวม	6,162	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 5,825 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 อันดับสองเป็นนักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และอันดับน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาภาคพิเศษ คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละแสดงคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการของผู้รับบริการ

ลักษณะคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8)	565	9.2
2. คำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	2,113	34.3
3. คำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	191	3.1
4. คำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	507	8.2
5. คำร้องขอหนังสือรับรองต่างๆ (คร.19)	286	4.6
6. คำร้องขอสำเร็จการศึกษา	2,244	36.4
7. คำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	256	4.2
รวม	6,162	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่จะใช้บริการคำร้องขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 2,244 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และอันดับสองเป็นคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 2,113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคำร้องออนไลน์	4.81	.667	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ	4.83	.638	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเมนู	4.83	.625	พึงพอใจมากที่สุด
4. กระบวนการในการแก้ไข และบันทึกข้อมูล	4.84	.617	พึงพอใจมากที่สุด
5. การตรวจสอบผลการอนุมัติคำร้อง	4.84	.610	พึงพอใจมากที่สุด
6. การพิมพ์เอกสารจากระบบคำร้องออนไลน์	4.85	.610	พึงพอใจมากที่สุด
7. ความพร้อมของระบบคำร้องออนไลน์	4.85	.606	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.83	.598	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวม อยู่ใน“ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.83 โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่พึงพอใจการพิมพ์เอกสารจากระบบคำร้องออนไลน์ และความพร้อมของระบบคำร้องออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.85 และพึงพอใจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคำร้องออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.81

**ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการระบบคำร้องออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน**

1. ควรมีการปรับปรุงเรื่องของตัวอักษรบนระบบคำร้องออนไลน์ เนื่องจากตัวอักษรแบบเดิมค่อนข้างอ่านยาก
2. ควรมีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ระบบใช้งานได้แบบไม่ขัดข้อง
3. ควรมีระบบแจ้งเตือนทางข้อความโทรศัพท์มือถือด้วยจะดีมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2568
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา

คำถาม	ผล ประเมิน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เมนูการใช้งานสะดวก ใช้งานง่าย	4.19	ดี
2. การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานสะดวก	4.20	ดี
3. การสืบค้นข้อมูลต่างๆ สะดวก ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.16	ดี
4. ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน	4.16	ดี
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.21	ดี

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 21,019 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.21 อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับดี ของผู้ตอบทั้งหมด

ตารางที่ 2 ร้อยละแสดงประเภทของผู้เข้าใช้งานระบบบริการการศึกษา

ประเภทของผู้เข้าใช้งาน	ร้อยละ
1. ผู้บริหาร	0.0
2. ครู/อาจารย์	0.0
3. นักศึกษา	100.0
4. ผู้ปกครอง	0.0
5. อื่นๆ	0.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 21,019 คน ประเภทของผู้เข้าใช้งานระบบบริการการศึกษา โดยอันดับ 1 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 100.0

ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้
2. อยากให้ไม่ต้องขึ้นระบบเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่านที่บ่อยเกินไป
3. อยากให้ระบบแจ้งข้อมูลช่องทางการติดต่ออาจารย์ผู้สอน พร้อมแสดงข้อมูลสังกัดคณะ อาคาร ห้องพักอาจารย์
4. ระบบเกิดการขัดข้องบ่อยเมื่อมีผู้ใช้งานระบบในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครเรียนออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2569
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครเรียนออนไลน์

คำถาม	ผลประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
1. เมนูการใช้งานสะดวก ใช้งานง่าย	4.24	ดี
2. การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานสะดวก	4.24	ดี
3. การแก้ไขข้อมูล และการบันทึกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.20	ดี
4. การพิมพ์เอกสารจากระบบรับสมัครออนไลน์ ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.23	ดี
5. การสืบค้นข้อมูลผู้สมัคร สะดวก ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.22	ดี
6. ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน	4.21	ดี
7. ความพร้อมของระบบรับสมัครออนไลน์	4.22	ดี
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.22	ดี

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 845 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.22 อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับดี ของผู้ตอบทั้งหมด

ตารางที่ 2 ร้อยละระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร

ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร	ร้อยละ
1. นานเกินไป	7.7
2. เหมาะสมแล้ว	80.4
3. น้อยเกินไป	12.0

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 845 คน คิดว่าระยะเวลาในการเปิดรับสมัครเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 80.4

ตารางที่ 3 ร้อยละระยะเวลาในการชำระค่าสมัคร

ระยะเวลาในการชำระค่าสมัคร	ร้อยละ
1. นานเกินไป	9.1
2. เหมาะสมแล้ว	84.5
3. น้อยเกินไป	6.3

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 845 คน คิดว่าระยะเวลาในการชำระค่าสมัครเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 84.5

ตารางที่ 4 ร้อยละแสดงประเภทของผู้ใช้งานระบบรับสมัครเรียนออนไลน์

ประเภทของผู้ใช้งาน	ร้อยละ
1. ผู้บริหาร	4.7
2. ครู/อาจารย์	20.2
3. ผู้สมัคร	43.0
4. ผู้ปกครอง	8.2
5. อื่นๆ	23.9

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 845 คน ประเภทของผู้ใช้งานระบบรับสมัครเรียนออนไลน์ โดยอันดับ 1 ผู้สมัคร คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับ 2. อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.9

ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้กรอกข้อมูลสมัครให้เรียบร้อย แล้วค่อยใส่ไฟล์ผลงานที่หลังได้ ตอนนี้เหมือนต้องกรอกข้อมูลพร้อมใส่ผลงาน
2. อยากให้แก้ไขข้อมูลผู้สมัครเองได้
3. อยากเพิ่มข้อมูลรายละเอียด จำนวนที่รับนักศึกษา ของแต่ละรอบ แต่ละคณะ วันเวลาในการสมัคร ให้ง่ายในการค้นหา