



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
กิจกรรมการพัฒนาการให้บริการและประเมินความพึงพอใจ  
โครงการพัฒนาและบริการงานทะเบียน  
ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**  
**ความคิดเห็นของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**  
**ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานลงทะเบียน	66	8.2
2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	19	2.4
3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	8	1.0
4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน	11	1.4
5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนช้ากว่ากำหนด (คร.24)	3	0.4
6. งานคำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8)	1	0.1
7. งานรหัสผ่าน	2	0.2
8. งานคำร้องขอแก้ I, M	10	1.2
9. งานแนะนำให้คำปรึกษา	111	13.8
10. งานแก้ไขทะเบียนประวัติ	2	0.2
11. งานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13)	0	0.0
12. งานคำร้อง ขอลอนรายวิชา (สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้) (คร.10)	0	0.0
13. งานคำร้องขอลาพักการเรียน (คร.3)	0	0.0
14. งานคำร้องขอลาออก (คร.4)	0	0.0
15. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	40	5.0
16. งานเอกสารหลักฐาน	0	0.0
17. งานทะเบียนประวัติ	0	0.0
18. งานย้ายภาคปกติไปภาคคส.ปช.	0	0.0
19. งานย้ายโอนหลักสูตรหรือสาขาวิชา	1	0.1
20. งานตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาใหม่	0	0.0
21. งานตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาสำเร็จการศึกษา	0	0.0
22. งานขอสำเร็จการศึกษา	8	1.0
23. งานหนังสือรับรองคบ. 5 ปี	1	0.1

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
24. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต	1	0.1
25. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	7	0.9
26. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19)	4	0.5
27. งานหนังสือรับรองการเรียนครบหลักสูตร	0	0.0
28. งานหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร	0	0.0
29. งานหนังสือรับรองคุณวุฒิ	0	0.0
30. งานปริญญาบัตร	2	0.2
31. งานหลักสูตร	126	15.7
32. งานแผนการเรียน	105	13.1
33. งานตารางเรียน	63	7.9
34. งานตารางสอน	69	8.6
35. งานตารางสอบ	20	2.5
36. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	36	4.5
37. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	13	1.6
38. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	18	2.2
39. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	45	5.6
40. งานสหกิจศึกษา	0	0.0
41. งานประกันคุณภาพการศึกษา	0	0.0
42. งานนโยบายและแผน	0	0.0
43. อื่นๆ	10	1.2
<b>รวม</b>	<b>802</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานในแบบเบิก
2. งานขอชำระค่าลงทะเบียนเรียนซ้ำ
3. งานจัดจ้างวิทยากร
4. งานใบเซ็นชื่อเข้าห้องสอบ
5. งานติดต่อประสานงาน
6. งานเบิกค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ
7. งานเบิกค่าล่วงเวลา
8. งานขอให้ห้องเรียน

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานหลักสูตร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และอันดับสองงานแนะนำให้คำปรึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอันดับที่น้อยที่สุดงานคำร้องขอยกเว้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ทุกสถานศึกษา) (คร.13), งานคำร้องขอถอนรายวิชา (สำหรับนักศึกษาที่เทียบโอนรายวิชาได้) (คร.10), งานคำร้องขอลาพักการเรียน (คร.3), งานคำร้องขอลาออก (คร.4), งานเอกสารหลักฐาน, งานย้ายภาคปกติไปภาคคศ.ปช., งานตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาใหม่, งานตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาสำเร็จการศึกษา, งานหนังสือรับรองการเรียนครบหลักสูตร, งานหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร, งานหนังสือรับรองคุณวุฒิ, งานสหกิจศึกษา, งานประกันคุณภาพการศึกษา,งานนโยบายและแผน คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.61	.958	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.76	.811	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.66	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.73	.820	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>.859</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.59 โดยกริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.76 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.73 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.66 ระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.61

## ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. ไม่มีข้อให้ปรับปรุงค่ะ ขอชมณะคะเรื่องการให้บริการดีเยี่ยม รักษามาตรฐานการบริการแบบนี้ไปเรื่อยๆ นะคะ
2. บริการดี พูดเพราะมากค่ะ
3. ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
4. ให้คำปรึกษาละเอียดดีมากครับ
5. ควรปรับปรุงกริยาท่าทางในการให้บริการที่ดีขึ้นกว่านี้
6. มีการให้บริการที่รวดเร็วดีมากค่ะ
7. บริการและให้ปรึกษาและช่วยตักเตือนได้ดีมากค่ะ
8. บุคลากรไม่ยิ้มแย้ม ใช้คำพูดไม่น่าฟัง และไม่ให้คำปรึกษาเท่าที่ควร
9. ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน ที่ให้บริการ
10. ควรปรับปรุงเรื่องคำพูดในการให้บริการที่ดีขึ้นกว่านี้
11. ให้คำปรึกษาดี อยากรักษามาตรฐานไว้ครับ เยี่ยมมากครับ
12. อยากรให้มีการประกาศผลคัดเลือกเข้าศึกษาต่อให้เร็วขึ้นกว่านี้ค่ะ
13. ให้คำปรึกษาได้ดีมากค่ะ
14. บริการดีมากค่ะ
15. ให้บริการรวดเร็วดีมากคะ
16. ขอบคุณที่บริการและให้คำปรึกษาดีมาก ๆ เลยคะ ไม่เว้นวันหยุดบริการเลยคะ
17. บุคลากรให้บริการที่เป็นมิตรดี
18. บุคลากรให้บริการที่เป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือดีมาก
19. บุคลากรให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพดี
20. บุคลากรให้บริการที่เป็นเป็นมิตรและอธิบายได้เข้าใจได้ดีมาก
21. บุคลากรควรปรับปรุงกริยาในการให้บริการ
22. บุคลากรแนะนำการให้บริการและใช้คำพูดที่สุภาพดี
23. บุคลากรให้บริการที่ดีมาก
24. บุคลากรให้การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาได้ดีครับ
25. บุคลากรให้คำแนะนำดีมาก พูดจาสุภาพ ประทับใจเสมอ
26. สถานที่ควรใหญ่และดีกว่านี้ครับ ขอขอบคุณครับ
27. ให้บริการยอดเยี่ยมค่ะ ใส่ใจทุกกระบวนการ ติดตามความก้าวหน้าให้ด้วยค่ะ
28. บุคลากรยิ้มแย้มเป็นกันเอง
29. บุคลากรพูดจาไพเราะ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ขอขอบคุณนะคะ
30. บุคลากรน่ารักมาก บริการด้วยความใจเย็น เป็นกำลังใจให้นะคะ
31. บริการยอดเยี่ยมมากๆค่ะ
32. ฝ่ายทะเบียนให้บริการรวดเร็วและชัดเจนมากค่ะ
33. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากค่ะ สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากค่ะ

34. ขอชื่นชมในการตั้งใจให้บริการและช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากๆ ขอขอบคุณมากค่ะ
35. บุคลากรเป็นที่พึ่งที่น่ารักให้กับอาจารย์เสมอค่ะ บริการดีมากค่ะ ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
36. บริการดีมาก ๆ ค่ะ
37. บริการทุกระดับประทับใจค่ะ
38. บริการดีเยี่ยมครับ
39. บริการดีมาก
40. มีการบริการให้คำแนะนำดีมาก สม่ำเสมอ เป็นกันเองค่ะ
41. บริการด้วยความรวดเร็ว และฐานข้อมูลควรอัปเดตและครอบคลุมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านหลักสูตร
42. บริการดีมากค่ะ
43. ให้บริการรวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วน และเต็มใจกับการให้บริการ
44. บุคลากรให้บริการดีมากครับ
45. ประทับใจในความเป็นกัลยาณมิตรในการให้บริการครับผม
46. อยากให้งานทะเบียนมีระบบหรือพัฒนาระบบ One Stop Services เพื่อให้สะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของการใช้งานของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาและผู้มาใช้บริการ
47. บุคลากรน่ารัก บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มทุกครั้ง พุดเพราะทุกครั้งที่ได้รับบริการ
48. อยากให้มี line ของสำนักฯ ที่สามารถสอบถามข้อสงสัยได้อีกช่องทางค่ะ
49. เมื่อมีข้อสงสัย สามารถติดต่อเพื่อสอบถามและได้คำตอบกลับมาทุกครั้ง
50. อยากให้คะแนนบริการ 6 ดาวครับ แต่มี 5 ดาว
51. ให้บริการดีมากค่ะ
52. บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้บริการดีมากครับ
53. บริการเยี่ยมมาก พยายามปรับทุกอย่างให้เป็น online ได้จะดีมาก ๆ สู้ต่อไป
54. ประทับใจการให้บริการ ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนมากๆ
55. ปฏิบัติงานดีมาก
56. บุคลากรทุกคนน่ารักและช่วยแก้ปัญหาได้ดีมากค่ะ ขอขอบคุณมากๆ ดิอยู่แล้วนะค่ะ เต็มใจให้บริการ
57. บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้รับบริการ
58. อยากให้มีระบบอัตโนมัติส่วนกลางทำหน้าที่ตอบคำถามที่พบบ่อยเพื่อลดภาระการสอบถามให้บุคลากร
59. การขอข้อมูลมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สะดวกรวดเร็ว มีกระบวนการหลายอย่าง
60. บุคลากรให้บริการและประสานงานกับทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยน่ารัก ประทับใจผู้ใช้บริการมากค่ะ
61. เสนอแนะให้ปรับปรุงแบบประเมินบังคับเลือกระหว่าง 1 กับ 5 เช่นในครั้งนี้นี้ไม่สะท้อนคุณภาพการให้บริการอย่างครอบคลุม
62. บ้างครั้งจัดห้องเรียนกับจำนวนคนไม่เหมาะสมโดยเฉพาะวิชาปฏิบัติการค่ะ
63. ขอให้บุคลากรน่ารักแบบนี้ตลอดไปนะคะ
64. ประทับใจการทำงานของบุคลากรมาก ยินดีให้บริการตลอดเวลา เข้า สาย บ่าย เย็น กลางคืน เสาร์-อาทิตย์ ก็ตอบข้อความเสมอ ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนให้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณที่ช่วยเหลือทุกครั้งที่มีปัญหาค่ะ

65. บริการยอดเยี่ยม
66. บริการแนะนำดีมากค่ะ
67. บริการด้วยความยิ้มแย้ม และรวดเร็ว
68. โดยภาพรวมให้การบริการที่ดีมาก
69. บริการดีมากเลยคะ ให้บริการเยี่ยมมาก น่ารักที่สุด
70. บริการให้ความช่วยเหลือดีมากเลยคะ
71. ประทับใจขอให้ทุกคนบริการด้วยใจคะ สงสารสำนักนี้คะงานเยอะ
72. ใส่ใจในการให้บริการดีมาก ช่วยแก้ปัญหาและหาคำตอบให้ทุกครั้ง ยิ้มแย้ม ไม่หงุดหงิด ควบคุมอารมณ์ได้ดี
73. บุคลากรน่ารัก ใจเย็น ให้บริการดี
74. ชอบคุณมากนะคะสำหรับทุกๆ เรื่องที่ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา
75. อยากให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีใจรักงานบริการ เช่น คุณปิยะนันท์ ชูทับทิมคะ ตอบได้ทุกข้อสงสัยในการทำงาน และช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถทุกครั้งที่ทางหลักสูตรติดต่อไปคะ ชอบคุณมากนะคะ
76. พี่บริการดีมากครับ ตอบตรงประเด็นที่ต้องการ และบริการเป็นกันเองมาก วันหยุดยังช่วยหาคำตอบให้ครับ (นรา ระวาดชัย) สำหรับคำถามข้อที่ 1 ระยะเวลาให้บริการ ไม่ค่อยเข้าใจครับ แต่ระยะเวลาที่ไปติดต่องานแปบเดียวรู้ผลครับ ชอบคุณครับผม
77. บุคลากรให้บริการที่ดีมากคะ
78. ให้บริการดีมาก ตอบข้อสงสัยได้ดีครับ
79. บริการบริการดีมากคะ
80. ข้อ 2 ตอบยากมาก เพราะไม่รู้ว่ระยะเวลาถ้าให้ 5 หมายถึง ใช้ระยะเวลายาวนานมากที่สุด รอนาน หรือ ประทับใจมากที่สุด (ใช้เวลาได้สั้น กระชับ ฉับไว) ข้อ 3 ก็เช่นเดียวกัน ไม่ทราบว่า หมายถึง แสดงกริยาท่าทางออกมาเวลาเราขอรับบริการ แสดงอารมณ์ชัดเจน หรือ ประทับใจกับกริยาท่าทางที่ให้บริการ เช่น อ่อนน้อม เป็นต้น เอาเป็นว่า ที่ตอบ 5 ทั้ง 2-3 หมายถึง ประทับใจมากๆ นะครับ
81. ให้บริการดีมาก ช่วยเหลือและติดตามงานด้วยความใส่ใจและเป็นกันเองคะ ชอบคุณมากคะ
82. กระบวนการในการให้บริการ ดีเยี่ยมคะ คุณกึ่งช่วยเหลือ และดูแลได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจระบบการทำงานของสาขาวิชาเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงทำให้สาขาวิชาดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและทันเวลา ชอบคุณมากๆ นะคะ
83. มีการบริการที่ดีครับ
84. ให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน มีวิธีการสื่อสารที่ดีมากคะ
85. บริการดีมากครับ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนายสมพงษ์ อินทร์พงษ์  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	2	33.3
2. งานขอสำเร็จการศึกษา	1	16.7
3. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	1	16.7
4. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19)	2	33.3
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแนะนำให้คำปรึกษา และงานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอันดับสองงานขอสำเร็จการศึกษา และงานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.50	.836	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.83	.408	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>.258</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.83 โดยกริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ และการให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.83 ระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.50



## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มีข้อให้ปรับปรุงค่ะ แต่ขอชมณะคะเรื่องการให้บริการดีเยี่ยม รักษามาตรฐานการบริการแบบนี้ไปเรื่อยๆ นะคะ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางราตรี สำแดงปริญญา  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	5	45.5
2. งานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19)	3	27.3
3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	1	9.1
4. งานขอสำเร็จการศึกษา	1	9.1
5. อื่นๆ	1	9.1
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานขอใบแนบเบิก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 อันดับสองงานหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (คร.19) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และอันดับที่น้อยที่สุดงานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค และงานอื่น คือ งานขอใบแนบเบิก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>5.00</b>	<b>.00</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 5.00 โดยระยะเวลาการให้บริการ ปรึกษาทำทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บริการดีมาก พุดจาไพเราะ
2. ให้บุคลากรให้คำแนะนำดีมากค่ะ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวนางรจนา ภัคดีโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	9	42.9
2. งานแก้ไขระเบียบประวัติ	2	9.5
3. งานย้ายโอนหลักสูตรหรือสาขาวิชา	1	4.8
4. งานหนังสือรับรองหน่วยกิต	1	4.8
5. งานปริญญาบัตร	1	4.8
6. งานลงทะเบียน	1	4.8
7. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	2	9.5
8. งานคำร้องขอแก้ I, M	2	9.5
9. งานอื่นๆ	2	9.5
<b>รวม</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

**หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้**

1. งานขอชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแนะนำให้คำปรึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และอันดับสองงานแก้ไขระเบียบประวัติ งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร. 12) งานคำร้องขอแก้ I, M งานอื่นๆ งานขอชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า คือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอันดับที่น้อยที่สุดงานย้ายโอนหลักสูตรหรือสาขาวิชา งานหนังสือรับรองหน่วยกิต งานปริญญาบัตร งานลงทะเบียน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	3.47	1.99	พึงพอใจมาก
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	3.57	1.91	พึงพอใจมาก
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	3.90	1.64	พึงพอใจมาก
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	3.57	1.91	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.63</b>	<b>1.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมาก” มีค่าเฉลี่ย 3.63 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.47 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.57 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.90 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.57

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรไม่ยิ้มแย้ม ใช้คำพูดไม่น่าฟัง และไม่หาคำปรึกษาเท่าที่ควร
2. บุคลากรควรปรับปรุงน้ำเสียง ระดับเสียง ลักษณะการพูดจาให้บริการเป็นอย่างมาก
3. ควรปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ
4. บุคลากรไม่ควรใส่อารมณ์ในการให้บริการ
5. บุคลากรกริยาท่าทางไม่เหมาะสม พูดจาไม่ดี
6. บุคลากรควรปรับปรุงการให้บริการ
7. ให้คำปรึกษาดีครับ อยากให้รักษามาตรฐานไว้ครับ เยี่ยมมากครับ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวเพิ่มศิริ ศิริพร  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	1	14.3
2. งานขอสำเร็จการศึกษา	5	71.4
3. งานอื่นๆ	1	14.3
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานขอชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และอันดับสองงานแนะนำให้คำปรึกษา และงานอื่นๆ คือ งานขอชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	3.37	1.99	พึงพอใจปานกลาง
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	3.25	1.98	พึงพอใจปานกลาง
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	3.37	1.99	พึงพอใจปานกลาง
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	3.37	1.99	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.34</b>	<b>1.98</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจปานกลาง” มีค่าเฉลี่ย 3.34 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.37 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.25 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.37 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.37

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรให้คำปรึกษาละเอียดดีมาก
2. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วดีมากค่ะ
3. บริการและให้ปรึกษาและช่วยตัดเดือนได้ดีมากค่ะ
4. บุคลากรควรปรับปรุงการกริยาท่าทางในการให้บริการ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนายอัศรายุทธ กมลเพชร (บริการผ่านช่องทางออนไลน์)  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	15	57.7
2. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	11	42.3
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแนะนำให้คำปรึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และอันดับสองงานรับเข้านักศึกษาใหม่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.32	.945	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.64	.700	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.64	.700	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>.713</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.53 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.32 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.64 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.64



### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. อยากให้มีการประกาศผลคัดเลือกเข้าศึกษาต่อให้เร็วขึ้นกว่านี้ค่ะ
2. ให้คำปรึกษาได้ดีมากค่ะ
3. บริการดีมากค่ะ
4. ให้บริการรวดเร็วดีมากค่ะ
5. ขอบคุณที่บริการและให้คำปรึกษาดีมาก ๆ เลยค่ะ ไม่เว้นวันหยุดบริการเลยคะ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวศุภวัฒน์ ลีกลาง  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานลงทะเบียน	47	43.1
2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	11	10.1
3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	5	4.6
4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน	11	10.1
5. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	2	1.8
6. งานคำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8)	1	0.9
5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนช้ากว่ากำหนด (คร.24)	1	0.9
6. งานคำร้องขอแก้ I, M	2	1.8
7. งานแนะนำให้คำปรึกษา	26	23.9
8. งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	1	0.9
9. งานรหัสผ่าน	1	0.9
10. งานอื่นๆ	1	0.9
<b>รวม</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>

**หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้**

1. งานใบเซ็นชื่อเข้าห้องสอบ

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานลงทะเบียน จำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.1 และอันดับสองงานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) และงานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.1 และอันดับที่น้อยที่สุดงานงานคำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8) งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนช้ากว่ากำหนด (คร.24) งานคำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2) งานรหัสผ่าน งานอื่นๆ คือ งานใบเซ็นชื่อเข้าห้องสอบ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.9

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.92	.498	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.98</b>	<b>.124</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.98 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.92 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรให้บริการที่เป็นมิตรดี
2. บุคลากรให้บริการดี อยากให้บริการแบบนี้ต่อไป
3. บุคลากรให้บริการที่เป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือดีมาก
4. บุคลากรให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพดี
5. บุคลากรให้บริการที่เป็นเป็นมิตรและอธิบายได้เข้าใจได้ดีมาก

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนายจิรพงศ์ รัตนสโกลบ  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานลงทะเบียน	4	40.0
2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	2	20.0
3. งานแนะนำให้คำปรึกษา	3	30.0
3. งานปริญญาบัตร	1	10.0
<b>รวม</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานลงทะเบียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และอันดับสองงานแนะนำให้คำปรึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และอันดับที่น้อยที่สุดงานปริญญาบัตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.90	.316	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.60	1.26	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.70	.948	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.60	1.26	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>.948</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.70 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.90 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.60 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.70 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.60

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรควรปรับปรุงกริยาในการให้บริการ
2. บุคลากรแนะนำการให้บริการและใช้คำพูดที่สุภาพดี
3. บุคลากรให้บริการที่ดีมาก

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนายจิรพงศ์ รัตนสโกลบ (บริการผ่านช่องทางออนไลน์)  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	5	100.0
2. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแนะนำให้คำปรึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.40	.547	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.60	.547	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.60	.547	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>.505</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.53 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.40 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.60 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.60

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

1. บุคลากรให้การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาได้ดีครับ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนายโกเมศ หัสรังค์  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานลงทะเบียน	14	36.8
2. งานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	4	10.5
3. งานคำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	2	5.3
4. งานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน	0	0.0
5. งานคำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนช้ากว่ากำหนด (คร.24)	2	5.3
6. งานคำร้องขอแก้ I, M	6	15.8
7. งานแนะนำให้คำปรึกษา	7	18.4
8. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	1	2.6
9. งานหนังสือรับรองค. 5 ปี	1	2.6
10. งานรหัสผ่าน	1	2.6
<b>รวม</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานลงทะเบียน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอันดับสองงานคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอันดับที่น้อยที่สุดงานบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียน คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.57	.746	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.76	.436	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.38	.740	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.71	.462	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.60</b>	<b>.407</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.60 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.57 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.76 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.38 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.71

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรให้คำแนะนำดีมาก พุดจาสุภาพ ประทับใจเสมอ
2. สถานที่ควรใหญ่และดีกว่านี้ครับ ขอขอบคุณครับ



**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวปิยนันท์ ชูทับทิม  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	10	6.0
2. งานหลักสูตร	23	13.8
3. งานแผนการเรียน	33	19.8
4. งานตารางเรียน	26	15.6
5. งานตารางสอน	27	16.2
6. งานตารางสอบ	9	5.4
7. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	12	7.2
8. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	4	2.4
9. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	6	3.6
10. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	9	5.4
11. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	6	3.6
12. งานอื่นๆ	2	1.2
<b>รวม</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

**หมายเหตุ :** ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานติดต่อประสานงาน
2. งานเบิกค่าล่วงเวลา

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานแผนการเรียน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และอันดับสองงานตารางสอน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และอันดับที่น้อยที่สุดงานอื่นๆ ประกอบด้วย งานติดต่อประสานงาน งานเบิกค่าล่วงเวลา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.78	.708	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.88	.627	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.78	.678	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.82	.660	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.644</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.81 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.78 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.88 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.78 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.82

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ประทับใจขอให้ทุกคนบริการด้วยใจคะ สงสารสำนักนี้คะงานเยอะ
2. ใส่ใจในการให้บริการดีมาก ช่วยแก้ปัญหาและหาคำตอบให้ทุกครั้ง ยิ้มแย้ม ไม่หงุดหงิด ควบคุมอารมณ์ได้ดี
3. บุคลากรน่ารัก ใจเย็น ให้บริการดี
4. ขอบคุณมากนะคะสำหรับทุกๆ เรื่องที่ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา
5. อยากให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีใจรักงานบริการ เช่น คุณปิยะนันท์ ชูทับทิมคะ ตอบได้ทุกข้อสงสัย ในการทำงาน และช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถทุกครั้งทั้งทางหลักสูตรติดต่อไปคะ ขอบคุณมากนะคะ
6. พี่บริการดีมากครับ ตอบตรงประเด็นที่ต้องการ และบริการเป็นกันเองมาก วันหยุดยังช่วยหาคำตอบให้ครับ (นรา ระวาดชัย) สำหรับคำถามข้อที่ 1 ระยะเวลาให้บริการ ไม่ค่อยเข้าใจครับ แต่ระยะเวลาที่ไปติดต่องานแปบเดียวรู้ผลครับ ขอบคุณครับผม
7. บุคลากรให้บริการที่ดีมากคะ
8. ให้บริการดีมาก ตอบข้อสงสัยได้ดีครับ
9. บริการบริการดีมากคะ

10. ข้อ 2 ตอบยากมาก เพราะไม่รู้วาระเวลาถ้าให้ 5 หมายถึง ใช้ระยะเวลายาวนานมากที่สุด รอนาน หรือ ประทับใจมากที่สุด (ใช้เวลาได้สั้น กระชับ ฉับไว) ข้อ 3 ก็เช่นเดียวกัน ไม่ทราบว่า หมายถึง แสดงกริยาท่าทางออกมากเวลาเราขอรับบริการ แสดงอารมณ์ชัดเจน หรือประทับใจกับกริยาท่าทางที่ให้บริการ เช่น อ่อนน้อม เป็นต้น เอาเป็นว่า ที่ตอบ 5 ทั้ง 2-3 หมายถึง ประทับใจมากๆ นะครับ
11. ให้บริการดีมาก ช่วยเหลือและติดตามงานด้วยความใส่ใจและเป็นกันเองค่ะ ขอขอบคุณมากค่ะ
12. กระบวนการในการให้บริการ ดีเยี่ยมค่ะ คุณกึ่งช่วยเหลือ และดูแลได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจระบบการทำงานของสาขาวิชาเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงทำให้สาขาวิชาดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และทันเวลา ขอขอบคุณมากๆ นะคะ
13. มีการบริการที่ดีครับ
14. ให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน มีวิธีการสื่อสารที่ดีมากค่ะ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวมินตรา วิบูลย์ชาติ  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	33	8.5
2. งานหลักสูตร	102	26.4
3. งานแผนการเรียน	71	18.4
4. งานตารางเรียน	37	9.6
5. งานตารางสอน	42	10.9
6. งานตารางสอบ	11	2.8
7. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	16	4.1
8. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	8	2.1
9. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	9	2.3
10. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	32	8.3
11. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	23	6.0
12. งานอื่นๆ	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100</b>

**หมายเหตุ :** ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้

1. งานติดต่อประสานงาน
2. งานเบิกค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานหลักสูตร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และอันดับสองงานแผนการเรียน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอันดับที่น้อยน้อยที่สุดงานอื่นๆ ประกอบด้วย งานติดต่อประสานงาน งานเบิกค่าล่วงเวลา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.65	.850	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.89	.448	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.64	.653	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.83	.513	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>.520</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.75 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.65 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.89 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.64 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.7

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ให้บริการยอดเยี่ยมค่ะ ใส่ใจทุกกระบวนการ ติดตามความก้าวหน้าให้ด้วยค่ะ
2. บุคลากรยิ้มแย้มเป็นกันเอง
3. บุคลากรพูดจาไพเราะ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ขอขอบคุณค่ะ
4. บุคลากรน่ารักมาก บริการด้วยความใจเย็น เป็นกำลังใจให้ค่ะ
5. บริการยอดเยี่ยมมากๆค่ะ
6. ฝ่ายทะเบียนให้บริการรวดเร็วและชัดเจนมากค่ะ
7. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากค่ะ สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากค่ะ
8. ขอชื่นชมในการตั้งใจให้บริการและช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากๆ ขอขอบคุณมากค่ะ
9. บุคลากรเป็นที่พึ่งที่รักให้กับอาจารย์เสมอค่ะ บริการดีมากค่ะ ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
10. บริการดีมากค่ะ
11. บริการทุกระดับประทับใจค่ะ
12. บริการดีเยี่ยมครับ
13. บริการดีมาก
14. มีการบริการให้คำแนะนำดีมาก สม่ำเสมอ เป็นกันเองค่ะ
15. บริการด้วยความรวดเร็ว และฐานข้อมูลครบถ้วนและครอบคลุมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านหลักสูตร

16. บริการดีมากค่ะ
17. ให้บริการรวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วน และเต็มใจกับการให้บริการ
18. บุคลากรให้บริการดีมากครับ
19. ประทับใจในความเป็นกัลยาณมิตรในการให้บริการครับผม
20. อยากให้งานทะเบียนมีระบบหรือพัฒนาระบบ One Stop Services เพื่อให้สะดวก รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของการใช้งานของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาและผู้มาใช้บริการ
21. บุคลากรน่ารัก บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มทุกครั้ง พุดเพราะทุกครั้งที่ได้รับบริการ
22. อยากให้มี line ของสำนักฯ ที่สามารถสอบถามข้อสงสัยได้อีกช่องทางค่ะ
23. เมื่อมีข้อสงสัย สามารถติดต่อเพื่อสอบถามและได้คำตอบกลับมาทุกครั้ง
24. อยากให้คะแนนบริการ 6 ดาวครับ แต่มี 5 ดาว
25. ให้บริการดีมากค่ะ
26. บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้บริการดีมากครับ
27. บริการเยี่ยมมาก พยายามปรับทุกอย่างให้เป็น online ได้จะดีมาก ๆ สู้ต่อไป
28. ประทับใจการให้บริการ ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนมากๆ
29. ปฏิบัติงานดีมาก
30. บุคลากรทุกคนน่ารักและช่วยแก้ปัญหาได้ดีมากค่ะ ขอบคุณมากๆ ดิอยู่แล้วนะค่ะ เต็มใจให้บริการ
31. บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้รับบริการ
32. อยากให้มีระบบอัตโนมัติส่วนกลางทำหน้าที่ตอบคำถามที่พบบ่อยเพื่อลดภาระการสอบถามให้บุคลากร
33. การขอข้อมูลมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สะดวกรวดเร็ว มีกระบวนการหลายอย่าง
34. บุคลากรให้บริการและประสานงานกับทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยน่ารัก ประทับใจผู้ใช้บริการมากค่ะ
35. เสนอแนะให้ปรับปรุงแบบประเมินบังคับเลือกระหว่าง 1 กับ 5 เช่นในครั้งนี้อยู่ที่ 1 ไม่สะท้อนคุณภาพการให้บริการอย่างครอบคลุม
36. บางครั้งจัดห้องเรียนกับจำนวนคนไม่เหมาะสมโดยเฉพาะวิชาปฏิบัติการค่ะ
37. ขอให้บุคลากรน่ารักแบบนี้ตลอดไปนะค่ะ
38. ประทับใจการทำงานของบุคลากรมาก ยินดีให้บริการตลอดเวลา เข้า สาย บ่าย เย็น กลางคืน เสาร์-อาทิตย์ ก็ตอบข้อความเสมอ ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนให้เป็นอย่างดี ขอบคุณที่ช่วยเหลือทุกครั้งที่มีปัญหาค่ะ

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวปัทมา กมลเพ็ชร  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	0	0.0
2. งานหลักสูตร	0	0.0
3. งานแผนการเรียน	0	0.0
4. งานตารางเรียน	0	0.0
5. งานตารางสอน	0	0.0
6. งานตารางสอบ	0	0.0
7. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	1	100.0
8. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	0	0.0
9. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	0	0.0
10. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	0	0.0
11. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>5.00</b>	<b>.000</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 5.00 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. -



**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนางสาวโยชิตา ฝอยทอง  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	0	0.0
2. งานหลักสูตร	1	11.1
3. งานแผนการเรียน	0	0.0
4. งานตารางเรียน	0	0.0
5. งานตารางสอน	0	0.0
6. งานตารางสอบ	0	0.0
7. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	3	33.3
8. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	1	11.1
9. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	3	33.3
10. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	0	0.0
11. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	0	0.0
12. งานอื่นๆ	1	11.1
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**หมายเหตุ : ลักษณะงานที่ใช้บริการ อื่นๆ มีดังนี้**

1. งานขอให้ห้องเรียน

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) และงานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอันดับสองงานหลักสูตร งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20) งานอื่นๆ คือ งานขอให้ห้องเรียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และอันดับที่น้อยที่สุดงานแนะนำให้คำปรึกษา งานแผนการเรียน งานตารางเรียน งานตารางสอน ตารางสอบ งานรับเข้านักศึกษาใหม่ งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรงานรับเข้านักศึกษาใหม่ คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	4.66	.500	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	4.77	.440	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.77	.440	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	4.77	.440	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>.433</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.75 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.66 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.77 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.77 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.77

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรให้บริการดีมาก

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของนายปฐม ปานกระทอน  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้บริการ**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามลักษณะงานที่ใช้บริการ**

ลักษณะงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานแนะนำให้คำปรึกษา	0	0.0
2. งานหลักสูตร	0	0.0
3. งานแผนการเรียน	1	16.7
4. งานตารางเรียน	0	0.0
5. งานตารางสอน	0	0.0
6. งานตารางสอบ	0	0.0
7. งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7)	1	16.7
8. งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20)	0	0.0
9. งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16)	0	0.0
10. งานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร	4	66.7
11. งานรับเข้านักศึกษาใหม่	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการงานตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และอันดับสองงานแผนการเรียน งานคำร้องขอเปิดสอนกรณีพิเศษ (คร.7) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และอันดับที่น้อยที่สุดงานแนะนำให้คำปรึกษา งานหลักสูตร งานตารางสอน ตารางสอบ งานรับเข้านักศึกษาใหม่ งานคำร้องขอเทียบโอนผลการเรียน (คร.20) งานคำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา (คร.16) คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ระยะเวลาการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
2. กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
4. การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ	5.00	.000	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>5.00</b>	<b>.000</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 5.00 โดยระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 กริยาท่าทางและการสื่อสารของบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00 การให้บริการตรงความต้องการและสร้างความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 5.00

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. บุคลากรให้บริการดีมาก

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**  
**ความคิดเห็นความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ**  
**ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ 2564**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ, ชั้นปี, คณะที่นักศึกษาสังกัด

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละแสดงตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	1,676	30.6
2. หญิง	3,793	69.4
รวม	5,469	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3,793 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 1,676 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละแสดงชั้นปีของกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1. ชั้นปีที่ 1	278	5.1
2. ชั้นปีที่ 2	261	4.8
3. ชั้นปีที่ 3	577	10.6
4. ชั้นปีที่ 4	2,905	53.1
5. ชั้นปีที่ 5	1,123	20.5
6. ตกค้างจากรุ่น	325	5.9
รวม	5,469	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 2,905 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 อันดับสองนักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 1,123 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละแสดงคณะที่นักศึกษาสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	898	16.4
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,287	23.5
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	829	15.2
4. คณะวิทยาการจัดการ	2,019	36.9
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	227	4.2
6. คณะสาธารณสุขศาสตร์	209	3.8
<b>รวม</b>	<b>5,469</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 2,019 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 อันดับสองเป็นนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,287 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และอันดับน้อยเป็นนักศึกษาสังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการ

#### ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละแสดงคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะคำร้องออนไลน์ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คำร้องขอยกเลิกรายวิชา (คร.8)	388	7.1
2. คำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12)	809	14.8
3. คำร้องขอลงทะเบียนเรียนข้ามภาค	217	4.0
4. คำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา (คร.2)	301	5.5
5. คำร้องขอหนังสือรับรองต่างๆ (คร.19)	148	2.7
6. คำร้องขอสำเร็จการศึกษา	3,606	65.9
<b>รวม</b>	<b>5,469</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการคำร้องขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 3,606 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และ อันดับสองเป็นคำร้องขอเรียนร่วมกับหมู่เรียนอื่น (คร.12) จำนวน 809 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอันดับที่น้อยที่สุดเป็นคำร้องขอหนังสือรับรองต่างๆ (คร.19) จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริม  
วิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคำร้องออนไลน์	4.65	.886	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ	4.69	.842	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความง่ายและสะดวกในการใช้งานเมนู	4.70	.834	พึงพอใจมากที่สุด
4. กระบวนการในการแก้ไข และบันทึกข้อมูล	4.70	.829	พึงพอใจมากที่สุด
5. การตรวจสอบผลการอนุมัติคำร้อง	4.71	.814	พึงพอใจมากที่สุด
6. การพิมพ์เอกสารจากระบบคำร้องออนไลน์	4.72	.814	พึงพอใจมากที่สุด
7. ความพร้อมของระบบคำร้องออนไลน์	4.71	.815	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>.800</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบคำร้องออนไลน์ของสำนักส่งเสริม  
วิชาการและงานทะเบียน ในภาพรวม อยู่ใน “ระดับพึงพอใจมากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.70 โดยกลุ่มตัวอย่าง  
ส่วนใหญ่พึงพอใจการพิมพ์เอกสารจากระบบคำร้องออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.72 และพึงพอใจ  
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคำร้องออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.65

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบบริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คำถาม	ผลประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
1. เมนูการใช้งานสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.18	ดี
2. การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานสะดวก	4.21	ดี
3. การสืบค้นข้อมูลต่างๆ สะดวก ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.11	ดี
4. ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน	4.18	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.17	ดี

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 21,024 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.17 ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับดี ของผู้ตอบทั้งหมด

#### ข้อเสนอแนะ

1. ระบบใช้งานง่าย สะดวกมากค่ะ
2. อยากให้มีการกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบมีความถี่มากขึ้น และควรใช้มาตรฐานในการตั้งรหัสผ่านในปัจจุบันที่ประกอบไปด้วย ตัวอักษรพิมพ์เล็ก พิมพ์ใหญ่ ตัวเลข และอักขระพิเศษ มาตรฐานกำหนดทำให้รหัสผ่านคาดเดายากและไม่จำเป็นต้องให้ระบบบังคับเปลี่ยนรหัสผ่านในความถี่อย่างเช่นปัจจุบัน
3. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อความถึงเฉพาะบุคคลได้



**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2564**  
**ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

คำถาม	ผลประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
1. เมนูการใช้งานสะดวก ใช้งานง่าย	4.30	ดี
2. การเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานสะดวก	4.91	ดีมาก
3. การแก้ไขข้อมูล และการบันทึกข้อมูล ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.33	ดี
4. การพิมพ์เอกสารจากระบบรับสมัครออนไลน์ ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.41	ดี
5. การสืบค้นข้อมูลผู้สมัครถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.45	ดี
6. ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลไม่ซับซ้อน	4.24	ดี
7. ความพร้อมของระบบรับสมัครออนไลน์	4.66	ดี
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	4.85	<b>ดีมาก</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 4,201 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.85 ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก ของผู้ตอบทั้งหมด

9. ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร	ร้อยละ
1. นานเกินไป	3.31
2. เหมาะสมแล้ว	92.28
3. น้อยเกินไป	4.41

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 4,201 คน คิดว่าระยะเวลาในการเปิดรับสมัครเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 92.28

10. ระยะเวลาในการชำระค่าสมัคร	ร้อยละ
1. นานเกินไป	11.15
2. เหมาะสมแล้ว	88.09
3. น้อยเกินไป	0.76

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้ง 4,201 คน คิดว่าระยะเวลาในการชำระค่าสมัครเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 88.09

**ข้อเสนอแนะ**

1. ระบบมีความเหมาะสมแล้ว
2. ระยะเวลาการรายงานตัวและจ่ายเงินค่าเทอมเร็วกระชั้นชิดเกินไป
3. อยากให้พัฒนาโปรแกรมการสมัครมากกว่านี้
4. ระบบมีความสะดวกสบาย และไม่ซับซ้อนในการใช้งาน
5. ระบบดีมาก ง่ายต่อการใช้งาน

6. อยากให้มีการลงรายละเอียดให้มากกว่านี้
7. อยากให้ข้อมูลในการสมัครให้ชัดเจนกว่านี้
8. อยากให้การประกาศบนเพจ facebook
9. อยากให้มีการปรับปรุงการเข้าสู่ระบบ
10. ทำให้เห็นเกี่ยวกับเมนูชัดเจนกว่านี้หน่อยครับ
11. ข้อมูลควรชัดเจนเป็นส่วนๆมากกว่านี้
12. ระยะเวลาชำระค่าเทอมน้อยเกินไป
13. อยากให้พัฒนาระบบต่อไปเรื่อยๆ
14. อยากให้มีการทำรายละเอียดให้เข้าใจง่ายกว่านี้
15. อยากจะให้ประกาศผลผ่านเว็บไซต์ของมหาลัยด้วย ไม่ใช่ประกาศแต่ทางเพจ facebook เพียง  
อยากเดียวและอยากให้การประกาศเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
16. ระบบดีมาก สะดวกต่อการใช้งาน
17. เมื่อใส่รหัสผู้สมัครหรือเข้าสู่ระบบแล้วสามารถกดดูได้ว่าเราติดคณะนี้ สาขานี้ มีสิทธิ์สัมภาษณ์  
มีชื่อรายงานตัวจะดีมาก
18. อยากให้ปรับปรุงให้เข้าถึงง่ายกว่านี้
19. อยากให้มีการปรับลดค่าเทอม
20. อยากให้มีการแจ้งและบอกรายละเอียดชัดเจนกว่านี้
21. อยากให้มีการลงรายละเอียดว่าแต่ละคณะ สาขา เรียนเกี่ยวกับอะไรและเป็นยังไง
22. อยากมีระยะเวลาในการดำเนินการสมัครและอยากให้มีประกาศที่ชัดเจนมากขึ้นเข้าใจง่าย
23. ภาพรวมของระบบดีแล้ว
24. ระยะเวลาในการชำระค่าสมัครและค่าเทอมน้อยเกินไป
25. อยากให้ขยายเวลาการชำระค่าเทอม
26. อยากให้ข้อมูลในการสมัครชัดเจนกว่านี้
27. ดีและเหมาะสมทุกอย่าง ใช้งานง่ายสะดวกและรวดเร็ว
28. ระบบดีแล้ว แต่บางครั้งเกิดปัญหาาระบบขัดข้อง
29. อยากให้มีการพัฒนาระบบที่สามารถทำการรายงานตัวผ่านระบบมือถือได้
30. อยากให้เตรียมพร้อมเวลาคนใช้งานเยอะๆ เว็บอาจจะเกิดการขัดข้องได้