



รายงานผล การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประจำปีการศึกษา

2565



คำนำ

การวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครนี้ เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการในหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจะช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป ท้ายสุดนี้หากมีข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนั้น หวังว่าการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์ทั่วไป	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	4
ระเบียบวิธีการศึกษา	5
กลุ่มตัวอย่าง	5
การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	7
สรุปผลการวิเคราะห์	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	44

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		
1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 748 คน)	8
2	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 748 คน)	8
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 748 คน)	9
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 748 คน)	9
5	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10
งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา		
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 89 คน)	13
7	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 89 คน)	13
8	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 89 คน)	14
9	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 89 คน)	14
10	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	15
งานแผนการเรียนและตารางสอน		
11	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 73 คน)	18
12	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 73 คน)	18
13	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 73 คน)	19
14	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 73 คน)	19
15	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของงานแผนการเรียนและตารางสอน	20
งานมาตรฐานหลักสูตร		
16	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 100 คน)	23
17	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 100 คน)	23
18	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 100 คน)	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 100 คน)	24
20	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของงานแผนการเรียนและตารางสอน	25
งานรับสมัครนักศึกษา		
21	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 268 คน)	28
22	จำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 268 คน)	28
23	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 268 คน)	29
24	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 268 คน)	29
25	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของงานรับสมัครนักศึกษา	30
งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)		
26	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 132 คน)	33
27	จำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 132 คน)	33
28	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 132 คน)	34
29	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 132 คน)	34
30	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของงานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)	35
งานอำนวยการ		
31	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 86คน)	38
32	จำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 86 คน)	38
33	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 86 คน)	39
34	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 86 คน)	39
35	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ภาพรวมการให้บริการ ของงานอำนวยการ	40

**การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**

1. หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานระดับสำนัก มีผู้อำนวยการเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนัก ซึ่งมีภารกิจหลักในด้านการประสานหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับงานจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีภาระหน้าที่ ดังนี้ ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารทั่วไป งานการเงินการบัญชี การพัสดุ งบประมาณ และงานเลขานุการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินงานจัดประชุมคณะกรรมการสภาวิชาการ คณะกรรมการอำนวยการจัดการศึกษาและคณะกรรมการวิชาการ และคณะกรรมการต่างๆที่เกี่ยวข้องทางด้านวิชาการ ประสานกับทุกคณะ/วิทยาลัยในการดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้เป็นมาตรฐานสากลทัดเทียมกับสถานศึกษาชั้นนำอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตารางเรียน ตารางสอบ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาประจำภาคเรียน การแจ้งผลการเรียนและการตรวจสอบการเรียนของนักศึกษา ว่าเรียนครบหลักสูตรที่กำหนดหรือไม่ ประสานงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ซอฟต์แวร์และบทเรียนเพื่อการเรียนการสอน จัดทำและปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการเพื่อการเรียนการสอน ประสานและบริหารงานการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ประสานหน่วยงานต่างๆในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการเพิ่ม-ถอนรายวิชา การจองวิชาและการยกเลิกรายวิชาของนักศึกษา ดำเนินการจัดทำแฟ้มทะเบียนประวัติประจำตัวนักศึกษาทั้งภาคปกติและนักศึกษาภาค กศ.พบ. ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุมัติผลสำเร็จการศึกษาและอนุมัติปริญญาบัตร ดำเนินการวิเคราะห์ ประสานงานจัดทำและให้ข้อมูลกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อเตรียมงานรองรับการขยายงานด้านทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ประสานงานการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล การจัดการศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและจัดการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการบริหารและปฏิบัติงานทุกภารกิจ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อการปรับปรุงและ พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่

- สำนักงานผู้อำนวยการ
 - งานผู้อำนวยการ
 - งานมาตรฐานหลักสูตร
- กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
 - งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- กลุ่มงานส่งเสริมและบริการวิชาการ
 - งานแผนการเรียนและตารางสอน
 - งานรับสมัครนักศึกษา
 - งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ

เป็นแหล่งข้อมูลวิชาการ ร่วมมือประสานงาน บริการด้วยน้ำใจ

วิสัยทัศน์

ส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ และบริหารจัดการด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พันธกิจ

- 1) กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ ของมหาวิทยาลัยและสำนัก
- 2) ประสานและสนับสนุนกับคณะ/วิทยาลัย ในการพัฒนาหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตร เพื่อการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และประสาน การจัดการศึกษาหมวดวิชาการศึกษาทั่วไป
- 3) ดำเนินการและประสานการจัดประชุมสภาวิชาการ คณะกรรมการอำนวยการจัดการศึกษา คณะกรรมการวิชาการ และคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการ
- 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการและการให้บริการของสำนัก แก่หน่วยงานบุคคล ทั้งภายในและภายนอก

- 5) ประสานและให้ความร่วมมือกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์ข้อมูลและการบริการ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก เพื่อการบริหารจัดการด้านวิชาการ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลด้านวิชาการ

2. วัตถุประสงค์การประเมิน

- 1) เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน
- 2) เพื่อได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อให้หน่วยงานทราบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และนำไปวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน
- 2) ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะช่วยให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

4. ขอบเขตการศึกษา

ผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ครั้งนี้ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ใช้บริการในหน่วยงานทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของปีการศึกษา 2565 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ถึง 31 พฤษภาคม 2566

5. นิยามศัพท์ทั่วไป

ผู้ให้บริการ	หมายถึง	นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง
หน่วยงานที่รับบริการ	หมายถึง	งานอำนวยการ งานรับสมัครนักศึกษา งานแผนการเรียน และตารางสอน งานมาตรฐานหลักสูตร งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และงานวิชาศึกษาทั่วไป
		สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
		มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของ คนๆหนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับ ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

7. ระเบียบวิธีการศึกษา

7.1 กลุ่มตัวอย่าง

คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 748 คน

7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษาเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 748 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	358	47.86
หญิง	390	52.14
รวม	748	100

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14 และเพศชาย จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 748 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	201	26.87
26 – 35 ปี	112	14.97
36 – 45 ปี	230	30.75
46 – 55 ปี	137	18.32
มากกว่า 55 ปี	68	9.09
รวม	748	100

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 26.87 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 18.32 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 748 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	260	34.76
อาจารย์	214	28.61
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	106	14.17
ผู้ปกครอง	168	22.46
รวม	748	100

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นนักศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 34.76 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 ผู้ปกครอง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 22.46 และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 748 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	12.70
ปริญญาตรี	370	49.47
ปริญญาโท	202	27.01
ปริญญาเอก	81	10.83
รวม	748	100

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการระดับปริญญาตรี จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 27.01 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และปริญญาเอก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	714	32	1		1	748	4.95	0.26	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะดวก	589	154	3	1	1	748	4.78	0.45	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	598	147	1	1	1	748	4.79	0.44	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	598	145	3	1	1	748	4.79	0.45	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	667	74	5	1	1	748	4.88	0.38	มากที่สุด
รวม	3166	552	13	4	5	3740	4.84	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.95 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.78 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.79 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.79 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.88 (ระดับมากที่สุด)

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

- 1) สรุปเป็นแนวทางปฏิบัติ
- 2) สถานที่รับเอกสารครบเกินไป
- 3) ระยะเวลาให้บริการนานเกินไป
- 4) ช่วงพักกลางวันควรให้มีการบริการ
- 5) ควรเพิ่มบุคลากรให้มากพอต่อการรองรับผู้ที่มาติดต่อ
- 6) การสอบปลายภาคของวิชา GE ควรสอบในระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยไม่ใช่การสอบออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบครึ่งวันเพราะการอบรมแบบนี้ย่อมได้มากกว่ามานั่งฟัง เป็น Active Learning / Psychomotor Domain การกระทำย่อมสำคัญกว่านั่งฟังอย่างเดียวแล้ว

8.1 ผลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 89 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	36	40.45
หญิง	53	59.55
รวม	89	100

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 59.55 และเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 89 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	22	24.72
26 – 35 ปี	13	14.61
36 – 45 ปี	35	39.33
46 – 55 ปี	9	10.11
มากกว่า 55 ปี	10	11.24
รวม	89	100

จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 รองลงมาอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 อายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 และ อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 89 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	32	35.96
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	13	14.61
ผู้ปกครอง	28	31.46
อาจารย์	16	17.98
รวม	89	100

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นนักศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 รองลงมาผู้ปกครอง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 อาจารย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 89 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	20.22
ปริญญาตรี	58	65.17
ปริญญาโท	12	13.48
ปริญญาเอก	1	1.12
รวม	89	100

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็น ระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	75	14				89	4.84	0.36	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะดวก	64	24	1			89	4.71	0.48	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	72	17				89	4.81	0.39	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	69	18	2			89	4.75	0.48	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	68	19	2			89	4.74	0.49	มากที่สุด
รวม	348	92	5	0	0	445	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.84 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.81 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด)

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

สถานที่รับเอกสารแคบเกินไป

ข้อเสนอแนะ

-

8.2 ผลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานแผนการเรียนและตารางสอน

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 73คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	43	58.90
หญิง	30	41.10
รวม	73	100

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 และเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 73 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	6	8.22
26 – 35 ปี	12	16.44
36 – 45 ปี	18	24.66
46 – 55 ปี	21	28.77
มากกว่า 55 ปี	16	21.92
รวม	73	100

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.77 รองลงมาอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 อายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 73 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	18	24.66
อาจารย์	13	17.81
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	16	21.92
ผู้ปกครอง	26	35.62
รวม	73	100

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นผู้ปกครอง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 รองลงมานักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 บุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 748 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	8.22
ปริญญาตรี	47	64.38
ปริญญาโท	18	24.66
ปริญญาเอก	2	2.74
รวม	73	100

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 64.38 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยคุณภาพ	64	8	1			73	4.86	0.38	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะดวก	55	17	1			73	4.74	0.47	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	59	14				73	4.81	0.39	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	61	12				73	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	55	17	1			73	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	294	68	3	0	0	365	4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานแผนการเรียนและตารางสอน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยคุณภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.86 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.81 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.84 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด)

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

ระยะเวลาให้บริการนานเกินไป

ข้อเสนอแนะ

8.3 ผลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานมาตรฐานหลักสูตร

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 100 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	53	53.00
หญิง	47	47.00
รวม	100	100

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 100 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	2	2.00
26 – 35 ปี	6	6.00
36 – 45 ปี	69	69.00
46 – 55 ปี	23	23.00
รวม	100	100

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 100 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	6	6.00
อาจารย์	82	82.00
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	11	11.00
ผู้ปกครอง	1	1.00
รวม	100	100

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นอาจารย์ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และผู้ปกครอง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 100 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.00
ปริญญาตรี	8	8.00
ปริญญาโท	50	50.00
ปริญญาเอก	40	40.00
รวม	100	100

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาปริญญาเอก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	98	2				100	4.98	0.14	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	99	1				100	4.99	0.10	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	96	4				100	4.96	0.20	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	95	5				100	4.95	0.22	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	97	9				106	4.92	0.28	มากที่สุด
รวม	485	21	0	0	0	506	4.96	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ งานมาตรฐานหลักสูตร สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.96 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.98 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.99 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.96 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.95 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.92 (ระดับมากที่สุด)

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

ช่วงพักกลางวันควรมีการบริการ

ข้อเสนอแนะ

-

8.4 ผลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานรับสมัครนักศึกษา

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 268 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	123	45.90
หญิง	145	54.10
รวม	268	100

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 และเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 268 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	119	44.40
26 – 35 ปี	50	18.66
36 – 45 ปี	38	14.18
46 – 55 ปี	33	12.31
มากกว่า 55 ปี	28	10.45
รวม	268	100

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และมากกว่า 55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 268 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	127	47.39
อาจารย์	34	12.69
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	20	7.46
ผู้ปกครอง	87	32.46
รวม	268	100

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นนักศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 47.39 รองลงมาผู้ปกครอง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.46 อาจารย์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.69 และบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 268 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	16.79
ปริญญาตรี	163	60.82
ปริญญาโท	55	20.52
ปริญญาเอก	5	1.87
รวม	268	100

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 163 60.82 รองลงมาปริญญาโท จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 55 20.52 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.79 และปริญญาเอกจำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	263	5				268	4.98	0.14	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	163	105				268	4.61	0.49	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	165	102	1			268	4.61	0.49	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	165	103				268	4.62	0.49	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	239	29				268	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	995	344	1	0	0	1340	4.74	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ งานรับสมัครนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.98 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.61 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.61 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.62 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.89 (ระดับมากที่สุด)

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

ควรเพิ่มบุคลากรให้มากพอต่อการรองรับผู้ที่มาติดต่อ

ข้อเสนอแนะ

-

8.5 ผลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 132 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	45	34.09
หญิง	87	65.91
รวม	132	100

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 65.91 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 132 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	46	34.85
26 – 35 ปี	19	14.39
36 – 45 ปี	27	20.45
46 – 55 ปี	28	21.21
มากกว่า 55 ปี	12	9.09
รวม	132	100

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.85 รองลงมาอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.39 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 132 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	59	44.70
อาจารย์	66	50.00
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	4	3.03
ผู้ปกครอง	3	2.27
รวม	132	100

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นอาจารย์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมานักศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 บุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 และผู้ปกครอง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 132 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	15.15
ปริญญาตรี	45	34.09
ปริญญาโท	34	25.76
ปริญญาเอก	33	25.00
รวม	132	100

จากตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 ปริญญาเอก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	129	3				132	4.98	0.15	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	125	5	1	1		132	4.92	0.36	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	123	8		1		132	4.92	0.35	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	124	6	1	1		132	4.92	0.37	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	126	3	2	1		132	4.92	0.38	มากที่สุด
รวม	627	25	4	4	0	660	4.93	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.93 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.98 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.92 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.92 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.92 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.92 (ระดับมากที่สุด)

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

- 1) สรุปเป็นแนวทางปฏิบัติ
- 2) การสอบปลายภาคของวิชา GE ควรสอบในระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยไม่ใช่การสอบออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบครึ่งวันเพราะการอบรมแบบนี้ยอมได้มากกว่ามานั่งฟัง เป็น Active Learning / Psychomotor Domain การกระทำยอมสำคัญกว่านั่งฟังอย่างเดียวแล้ว

8.6 ผลการประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานอำนวยการ

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1) งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2) งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3) งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4) งานรับสมัครนักศึกษา
- 5) งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6) งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 86 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	58	67.44
หญิง	28	32.56
รวม	86	100

จากตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 67.44 และเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (n = 86 คน)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	6	6.98
26 – 35 ปี	12	13.95
36 – 45 ปี	43	50.00
46 – 55 ปี	23	26.74
มากกว่า 55 ปี	2	2.33
รวม	86	100

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 รองลงมาอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.74 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท (n = 86 คน)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	18	20.93
อาจารย์	6	6.98
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	27	31.40
ผู้ปกครอง	35	40.70
รวม	86	100

จากตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ ผู้ปกครอง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 และอาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 86 คน)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.65
ปริญญาตรี	49	56.98
ปริญญาโท	33	38.37
รวม	86	100

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 และปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.37

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	85				1	86	4.95	0.43	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	83	2			1	86	4.93	0.45	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	83	2			1	86	4.93	0.45	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	84	1			1	86	4.94	0.44	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	82	3			1	86	4.92	0.46	มากที่สุด
รวม	417	8	0	0	5	430	4.93	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ งานอำนวยความสะดวก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.93 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียด ได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.95 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.93 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.93 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.94 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.92 (ระดับมากที่สุด)

9. สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมาด้านการให้บริการด้วยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านการอธิบายและตอบข้อคำถาม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านการให้บริการด้วยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านการอธิบายและตอบข้อคำถาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และด้านขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ งานแผนการเรียนและตารางสอน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือการให้บริการด้วยความสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาด้านการให้บริการด้วยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านการอธิบายและตอบข้อคำถาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

บรรณานุกรม

กมลชนก กาวิล. 2550. “การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์” การค้นคว้าแบบอิสระสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์.

ภาคผนวก

ส่วนที่ 1 จาก 5

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2565

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการวัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ข้อมูลบางส่วนจะนำไปปรับปรุงการให้บริการเพื่อสนองต่อการให้
บริการให้มากที่สุด ดังนั้นคำตอบของท่านทุกข้อจึงมีความสำคัญยิ่ง ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความ
พึงพอใจผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2565 (วันที่ 1 มิถุนายน 2565-วันที่ 31 พฤษภาคม 2566)

ต่อจากส่วนที่ 1 ไปยังส่วนถัดไป

ส่วนที่ 2 จาก 5

ตอนที่ 1

หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

หน่วยงานที่รับบริการ*

- งานอำนวยการ
- งานรับสมัครนักศึกษา
- งานแผนการเรียนและตารางสอน
- งานมาตรฐานหลักสูตร
- งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- งานวิชาศึกษาทั่วไป

ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 26 ปี
- 26 - 35 ปี
- 36 - 45 ปี
- 46 - 55 ปี
- มากกว่า 55 ปี

ประเภท *

- นักศึกษา
- อาจารย์
- บุคลากรของมหาวิทยาลัย
- ผู้ปกครอง

ส่วนที่ 4 จาก 5

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



ข้อชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
1= ควรปรับปรุง 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด

1.การให้บริการด้วยความสุภาพ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	มากที่สุด

2.การให้บริการด้วยความสะดวก *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	มากที่สุด

3.ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	มากที่สุด

4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	มากที่สุด

5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 จาก 5

ส่วนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ



คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

สิ่งที่ควรปรับปรุง

ข้อความคำตอบแบบยาว

.....

ข้อเสนอแนะ

ข้อความคำตอบแบบยาว

.....