รายงานความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2560



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	ก
บทสรุปของผู้บริหาร	ข
รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2560	1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11
ภาคผนวก	13
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	14
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	16
ตารางระบุช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	22

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2560 ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยครอบคลุมไปถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง นักศึกษา ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งงานเป็น 6 งาน ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา
3. งานทะเบียนและประมวลผล
4. งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ
5. งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
6. งานบัณฑิตศึกษา

ซึ่งได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายประเด็น สามารถแยกออกเป็น 2 ประเด็น ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในฝ่ายงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็นคำถาม และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจ โดยแยกตามฝ่ายงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือ งานบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 งานทะเบียนและประมวลผล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานแนะแนวและการรับเข้าศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 งานสหกิจศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และงานบริหารและธุรการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

(อาจารย์สุภาพร บางใบ)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแยกตามงานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและมีการระบุช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ดังกล่าว ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งหมด 492 คน

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 1 ประเภทผู้รับบริการแยกตามฝ่ายงาน

ลำดับ	ประเภทผู้รับบริการ	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	งานทะเบียนและประมวลผล	งานสหกิจศึกษา	งานบัณฑิตศึกษา	รวม	ร้อยละ
1	อาจารย์	3	37	0	8	7	1	55	11.18
2	เจ้าหน้าที่	6	43	0	11	10	4	70	14.23
3	นักศึกษา	13	5	20	31	125	5	194	39.43
4	ศิษย์เก่า	1	2	5	5	0	0	13	2.64
5	ผู้สมัครเข้าศึกษา	158	0	0	1	0	7	159	32.32
6	อื่นๆ	0	1	0	0	0	0	1	0.20
	รวม	181	88	25	56	142	17	492	100.00
	ร้อยละ	36.79	17.89	5.08	11.38	28.86	3.46	100.00	

จากตารางที่ 1 ประเภทผู้รับบริการแยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการจากจำนวนทั้งหมด 492 คน พบว่า มีผู้รับบริการประเภทนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 39.43 รองลงมาคือ ประเภทผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 32.32 เจ้าหน้าที่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23 อาจารย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 11.18 ศิษย์เก่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 เมื่อพิจารณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการ พบว่า ฝ่ายงานที่ให้บริการมากที่สุดคือ งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.79 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.86 งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 17.89 งานทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 11.38 และงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 5.08

ตารางที่ 2 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทอาจารย์แยกตามฝ่ายงาน

ฝ่าย/งาน	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์ภายใน	บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	Line	Facebook	Website	รวม	ร้อยละ
งานแนะแนวและการรับเข้า	1	0	1	0	1	0	3	3.06
งานบริหารและธุรการ	16	22	11	7	5	13	74	75.51
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานทะเบียนและประมวลผล	5	8	0	0	0	0	13	13.27
งานสหกิจศึกษา	0	0	7	0	0	0	7	7.14
งานบัณฑิตศึกษา	0	0	0	0	0	1	1	1.02
รวม	**22**	**30**	**19**	**7**	**6**	**14**	**98**	**100.00**
ร้อยละ	**22.45**	**30.61**	**19.39**	**7.14**	**6.12**	**14.29**	**100.00**	

จากตารางที่ 2 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทอาจารย์แยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการของผู้รับบริการประเภทอาจารย์ พบว่า ช่องทางในการให้บริการมากที่สุด คือ โทรศัพท์ภายใน คิดเป็นร้อยละ 30.61 รองลงมา คือ เคาน์เตอร์บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.45 และเมื่อพิจาณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการอาจารย์มากที่สุดคือ งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 75.51 รองลงมา คือ งานทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 13.27

ตารางที่ 3 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทเจ้าหน้าที่แยกตามฝ่ายงาน

ฝ่าย/งาน	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์ภายใน	บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	Line	Facebook	Website	รวม	ร้อยละ
งานแนะแนวและการรับเข้า	5	0	0	0	1	0	6	4.41
งานบริหารและธุรการ	12	35	18	5	10	6	86	63.24
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานทะเบียนและประมวลผล	3	5	5	1	5	0	19	13.97
งานสหกิจศึกษา	0	0	9	0	0	1	10	7.35
งานบัณฑิตศึกษา	4	3	2	1	2	3	15	11.03
รวม	24	43	34	7	18	10	136	100.00
ร้อยละ	17.65	31.62	25.00	5.15	13.24	7.35	100.00	

จากตารางที่ 3 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทเจ้าหน้าที่แยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการของผู้รับบริการประเภทเจ้าหน้าที่ พบว่า ช่องทางในการให้บริการมากที่สุด คือ โทรศัพท์ภายใน คิดเป็นร้อยละ 31.62 รองลงมา คือ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเมื่อพิจาณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือ งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 63.24 รองลงมา คือ งานทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 13.97

ตารางที่ 4 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทนักศึกษาแยกตามฝ่ายงาน

ฝ่าย/งาน	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์ภายใน	บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	Line	Facebook	Website	รวม	ร้อยละ
งานแนะแนวและการรับเข้า	2	0	0	0	0	0	2	1.04
งานบริหารและธุรการ	5	0	0	0	0	0	5	2.59
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	19	1	1	0	0	0	21	10.88
งานทะเบียนและประมวลผล	26	0	6	0	0	1	33	17.10
งานสหกิจศึกษา	18	0	53	1	36	17	125	64.77
งานบัณฑิตศึกษา	4	1	0	1	1	0	7	3.63
รวม	**74**	**2**	**60**	**2**	**37**	**18**	**193**	**96.37**
ร้อยละ	**38.34**	**1.04**	**31.09**	**1.04**	**19.17**	**9.33**	**100.00**	

จากตารางที่ 4 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทนักศึกษาแยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการของผู้รับบริการประเภทนักศึกษา พบว่า ช่องทางในการให้บริการมากที่สุด คือ เคาน์เตอร์บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.34 รองลงมา คือ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 31.09 และเมื่อพิจาณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการนักศึกษามากที่สุดคือ งานสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 64.77 รองลงมา คือ งานทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 17.10

ตารางที่ 5 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทศิษย์เก่าแยกตามฝ่ายงาน

ฝ่าย/งาน	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์ภายใน	บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	Line	Facebook	Website	รวม	ร้อยละ
งานแนะแนวและการรับเข้า	0	0	0	0	1	0	1	6.67
งานบริหารและธุรการ	2	1	0	1	0	0	4	26.67
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	4	0	1	0	0	0	5	33.33
งานทะเบียนและประมวลผล	2	1	2	0	0	0	5	33.33
งานสหกิจศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานบัณฑิตศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	8	2	3	1	1	0	15	100.00
ร้อยละ	53.33	13.33	20.00	6.67	6.67	0.00	100.00	

จากตารางที่ 5 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทศิษย์เก่าแยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการของผู้รับบริการประเภทศิษย์เก่า พบว่า ช่องทางในการให้บริการมากที่สุด คือ เคาน์เตอร์บริการ คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา คือ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 20 และเมื่อพิจาณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการศิษย์เก่ามากที่สุดคือ งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ รองลงมา คือ งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 6 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทผู้สมัครเข้าศึกษาแยกตามฝ่ายงาน

ฝ่าย/งาน	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์ภายใน	บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	Line	Facebook	Website	รวม	ร้อยละ
งานแนะแนวและการรับเข้า	59	0	12	4	35	67	177	95.16
งานบริหารและธุรการ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานทะเบียนและประมวลผล	1	0	0	0	0	0	1	0.54
งานสหกิจศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานบัณฑิตศึกษา	3	0	1	1	2	1	8	4.30
รวม	**63**	**0**	**13**	**5**	**37**	**68**	**186**	**95.70**
ร้อยละ	**33.87**	**0.00**	**6.99**	**2.69**	**19.89**	**36.56**	**100.00**	

จากตารางที่ 6 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทผู้สมัครเข้าศึกษาแยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการของผู้รับบริการประเภทผู้สมัครเข้าศึกษา พบว่า ช่องทางในการให้บริการมากที่สุด คือ Website คิดเป็นร้อยละ 36.56 รองลงมา คือ เคาเตอร์บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.87 และเมื่อพิจาณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการผู้สมัครเข้าศึกษามากที่สุดคือ งานแนะแนวและการรับเข้า คิดเป็นร้อยละ 95.16 รองลงมา คือ งานบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 7 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทอื่น ๆ แยกตามฝ่ายงาน

ฝ่าย/งาน	เคาน์เตอร์บริการ	โทรศัพท์ภายใน	บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	Line	Facebook	Website	รวม	ร้อยละ
งานแนะแนวและการรับเข้า	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานบริหารและธุรการ	1	1	0	0	1	0	3	100.00
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานทะเบียนและประมวลผล	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานสหกิจศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
งานบัณฑิตศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	1	1	0	0	1	0	3	100.00
ร้อยละ	33.33	33.33	0.00	0.00	33.33	0.00	100.00	

จากตารางที่ 7 ช่องทางในการรับบริการของผู้รับบริการประเภทอื่น ๆ แยกตามฝ่ายงาน เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการของผู้รับบริการประเภทอื่น ๆ พบว่า ช่องทางในการให้บริการมากที่สุด คือ เคาน์เตอร์ Facebook และ Website คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเมื่อพิจาณาจากฝ่ายงานที่ให้บริการอื่น ๆ มากที่สุดคือ งานบริหารและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 8 การรับบริการจากงานแนะแนวและการรับเข้าแยกตามประเภทผู้รับบริการ

ฝ่าย/งาน	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	ผู้สมัครเข้าศึกษา	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
การรับสมัครนักศึกษา	2	6	11	1	120	0	140	67.96
การแนะแนวการศึกษา	1	0	2	1	53	0	57	27.67
ทุนการศึกษา	0	0	0	0	7	0	7	3.40
คำร้องเปลี่ยนชื่อ – สกุล / ใบรับรอง / ใบรายงานผลการเรียน	0	0	0	0	1	0	1	0.49
รักษาสถานภาพ/คืนสภาพการเป็นนักศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
อื่นๆ	0	0	0	0	1	0	1	0.49
รวม	3	6	13	2	182	0	206	100.00

จากตารางที่ 8 การรับบริการจากงานแนะแนวและการรับเข้าแยกตามประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาการรับบริการจากงานแนะแนวและการรับเข้า พบว่า การให้บริการมากที่สุด คือ การรับสมัครนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.96 รองลงมา คือ การแนะแนวการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.67

ตารางที่ 9 การรับบริการจากงานบริหารและธุรการแยกตามประเภทผู้รับบริการ

ฝ่าย/งาน	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	ผู้สมัครเข้าศึกษา	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
เอกสารธุรการ	32	36	11	1	0	1	81	55.86
ประชุมสภาวิชาการ	6	3	2	1	0	0	12	8.28
ประชุมคณะกรรมการวิชาการ (กว.)	6	2	0	1	0	0	9	6.21
การเงิน/พัสดุสำนักงาน	5	6	0	0	0	1	12	8.28
งานประกันคุณภาพการศึกษา	14	11	0	0	0	0	25	17.24
อื่นๆ	2	3	0	1	0	0	6	4.14
รวม	65	61	13	4	0	2	145	100.00

จากตารางที่ 9 การรับบริการจากงานบริหารและธุรการแยกตามประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาการรับบริการจากงานบริหารและธุรการ พบว่า การให้บริการมากที่สุด คือ เอกสารธุรการ คิดเป็นร้อยละ 55.86 รองลงมา คือ งานประกันคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.24

ตารางที่ 10 การรับบริการจากงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการแยกตามประเภทผู้รับบริการ

ฝ่าย/งาน	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	ผู้สมัครเข้าศึกษา	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
เปิดกรณีพิเศษ	0	0	5	2	0	0	7	43.75
เพิ่ม – ถอนรายวิชา	0	0	10	2	0	0	12	75.00
ยกเว้นรายวิชา / เทียบโอนรายวิชา	0	0	4	1	0	0	5	31.25
ยกเลิกรายวิชา	0	0	0	1	0	0	1	6.25
ตารางเรียน / ตารางสอน	0	0	1	1	0	0	2	12.50
หลักสูตร / แผนการเรียน	0	0	1	1	0	0	2	12.50
คำอธิบายรายวิชา	0	0	1	1	0	0	2	12.50
รายวิชาศึกษาทั่วไป (GE)	0	0	0	0	0	0	0	0.00
อื่นๆ	0	0	7	2	0	0	9	56.25
รวม	0	0	10	6	0	0	16	250.00

จากตารางที่ 10 การรับบริการจากงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการแยกตามประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาการรับบริการจากงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ พบว่า การให้บริการมากที่สุด คือ เพิ่ม – ถอนรายวิชา คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา คือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 56.25 และ เปิดกรณีพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 43.75

ตารางที่ 11 การรับบริการจากงานทะเบียนและประมวลผลการแยกตามประเภทผู้รับบริการ

ฝ่าย/งาน	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	ผู้สมัครเข้าศึกษา	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
การตรวจสอบการจบการศึกษา	1	3	7	1	0	0	12	16.00
การส่งผลการเรียน	7	7	1	0	0	0	15	20.00
การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ	7	4	1	0	0	0	12	16.00
การตรวจสอบผลการเรียน	2	6	15	0	0	0	23	30.67
การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน	1	2	16	0	1	0	20	26.67
การขอหลักฐานทางการศึกษารุ่นเก่า	0	1	0	4	0	0	5	6.67
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	17	20	33	4	1	0	75	116.00

จากตารางที่ 11 การรับบริการจากงานทะเบียนและประมวลผลแยกตามประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาการรับบริการจากงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า การให้บริการมากที่สุด คือ การตรวจสอบผลการเรียน คิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมา คือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 12 การรับบริการจากงานสหกิจศึกษาการแยกตามประเภทผู้รับบริการ

	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	ผู้สมัครเข้าศึกษา	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
มคอ.4 / โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สหกิจศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
เตรียมสหกิจศึกษา	1	4	81	0	0	0	86	60.56
ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา	0	0	0	0	0	0	0	0.00
หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา	6	6	44	0	0	0	56	39.44
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	7	10	125	0	0	0	142	100.00

จากตารางที่ 12 การรับบริการจากงานสหกิจศึกษาแยกตามประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาการรับบริการจากงานสหกิจศึกษา พบว่า การให้บริการมากที่สุด คือ เตรียมสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.56 รองลงมาคือ หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.44

ตารางที่ 13 การรับบริการจากงานบัณฑิตศึกษาการแยกตามประเภทผู้รับบริการ

ฝ่าย/งาน	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	ผู้สมัครเข้าศึกษา	อื่นๆ	รวม	ร้อยละ
การขอสอบ ๓ บท / ๕ บท	0	1	0	0	0	0	1	5.26
การลงทะเบียนเรียน	1	4	5	0	7	0	17	89.47
ขอรักษาสถานะภาพ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
การขอสำเร็จการศึกษา	0	1	0	0	0	0	1	5.26
อื่นๆ ระบุ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	1	6	5	0	7	0	19	100.00

จากตารางที่ 13 การรับบริการจากงานบัณฑิตศึกษาศึกษาแยกตามประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาการรับบริการจากงานบัณฑิตศึกษาศึกษา พบว่า การให้บริการมากที่สุด คือ เตรียมสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.56 รองลงมาคือ หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.44

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นคำถาม	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	งานทะเบียนและประมวลผล	งานสหกิจศึกษา	งานบัณฑิตศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.25	3.98	4.56	4.23	4.01	4.53	**4.26**	มาก
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	3.95	4.56	4.52	4.06	4.53	**4.33**	มาก
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	3.95	4.48	4.18	3.98	4.12	**4.15**	มาก
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.27	4.02	4.64	4.50	4.13	4.53	**4.35**	มาก
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.28	4.02	4.68	4.16	4.04	4.35	**4.26**	มาก
ค่าเฉลี่ย	**4.26**	**3.99**	**4.58**	**4.32**	**4.04**	**4.41**	**4.27**	มาก
แปลผล	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายประเด็น สามารถแยกออกเป็น 2 ประเด็น ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในฝ่ายงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็นคำถาม และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจ โดยแยกตามฝ่ายงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือ งานบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 งานทะเบียนและประมวลผล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานแนะแนวและการรับเข้าศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 งานสหกิจศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และงานบริหารและธุรการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ควรทำแบบสอบถามที่ถามหน่วยงานอื่นในสำนักส่งเสริมฯด้วย เนื่องจากไม่ได้รับบริการแค่ส่วนบริหารและธุรการ ซึ่งมีข้อเสนอแนะกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการงานอื่นๆ
2. ข้อคำถามไม่ครอบคลุมหน่วยงานย่อย
3. เจ้าหน้าที่บางท่านยังคงต้องมีความชำนาญในการให้บริการมากกว่านี้ค่ะ
4. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องกับนักศึกษาครับ
5. ควรมีปากกาไว้เพื่อบริการด้วยนะค่ะ

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ที่ ๑๓/๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐

เพื่อให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. **คณะกรรมการอำนวยการ** ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนประมวลผลและประมวลผลและงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	กรรมการ
๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	กรรมการ
๑.๔ รองผู้อำนวยการฝ่ายแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	กรรมการ
๑.๕ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	กรรมการ
๑.๖ หัวหน้างานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	กรรมการ
๑.๗ หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล	กรรมการ
๑.๘ หัวหน้างานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	กรรมการ
๑.๙ หัวหน้างานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	กรรมการ
๑.๑๐ หัวหน้างานบัณฑิตศึกษา	กรรมการ
๑.๑๑ หัวหน้างานบริหารและธุรการ	กรรมการและเลขานุการ

<u>มีหน้าที่</u> กำหนดแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. **คณะกรรมการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี ๒๕๖๐**

๒.๑ นางพัชริยา ศรีสด	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางรัชนี ใจรักษ์	กรรมการ
๒.๓ นางน้ำอ้อย บุญพัด	กรรมการ
๒.๔ นายเพ็ญศักดิ์ ปานนิล	กรรมการ
๒.๕ นางสาววณิชยา เพชรรัตน์	กรรมการ
๒.๖ นายคณพศ คงศิริเพชร	กรรมการ
๒.๗ นางคำไผ่ แก่นไทย	กรรมการ
๒.๘ นางสาววัลยา ภูจุ้ย	กรรมการ
๒.๙ นางสาววารินทร์ เพชระบูรณิน	กรรมการ
๒.๑๐ นางสุจิตรา ดีดาร์	กรรมการ

/ ๒.๑๑ นางอรทัย .....

๒.๑๑ นางอรทัย เพชระบูรณิน	กรรมการ
๒.๑๒ นางสาวสุกัญญา สิทธิ	กรรมการ
๒.๑๓ นางสาวทิพยาภา ถิรรุจเขมพร	กรรมการ
๒.๑๔ นางจินตนา ศักดิ์เสถียรกุล	กรรมการ
๒.๑๕ นางอุตสา สว่างแจ้ง	กรรมการ
๒.๑๖ นายขวัญชัย แก่นไทย	กรรมการ
๒.๑๗ นางสาวภัควัลย์ ทองมั่นวิบูลศรี	กรรมการ
๒.๑๘ นางสาวทิวา ไพรเขต	กรรมการ
๒.๑๙ นางสาวแสงสุนีย์ เดชมา	กรรมการ
๒.๒๐ นายพิชิตชัย ศิริโสม	กรรมการ
๒.๒๑ นางสาวชนากานต์ พิณเขียว	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เก็บรวบรวมประเมินผล พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลจากการประเมิน รายงานผลและการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและรายงานผลต่อผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งนี้ให้คณะกรรมการทุกคนปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลการประเมินสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

(อาจารย์สุภาพร บางใบ)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ .....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ .....

2. ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคาเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานบริหารและธุรการ ในเรื่องใด
☐ เอกสารธุรการ ☐ ประชุมสภาวิชาการ ☐ ประชุมคณะกรรมการวิชาการ (กว.)
☐ การเงิน/พัสดุสำนักงาน ☐ งานประกันคุณภาพการศึกษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ .....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ .....

2. ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคาเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานทะเบียนและประมวลผล ในเรื่องใด
☐ การตรวจสอบการจบการศึกษา ☐ การส่งผลการเรียน ☐ การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ
☐ การตรวจสอบผลการเรียน ☐ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน ☐ การขอหลักฐานทางการศึกษารุ่นเก่า
☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ .....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ .....

2. ช่องทางในการรับบริการ

☐ เคาเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ในเรื่องใด

☐ การรับสมัครนักศึกษา ☐ การแนะแนวการศึกษา ☐ ทุนการศึกษา
☐ คำร้องเปลี่ยนชื่อ – สกุล / ใบรับรอง / ใบรายงานผลการเรียน ☐ รักษาสถานภาพ/คืนสภาพการเป็นนักศึกษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ .....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ .....

2. ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคาเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ในเรื่องใด
☐ เปิดกรณีพิเศษ ☐ เพิ่ม – ถอนรายวิชา ☐ ยกเว้นรายวิชา / เทียบโอนรายวิชา
☐ ยกเลิกรายวิชา ☐ ตารางเรียน / ตารางสอน ☐ หลักสูตร / แผนการเรียน
☐ คำอธิบายรายวิชา ☐ รายวิชาศึกษาทั่วไป (GE) ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ .....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ .....

2. ช่องทางในการรับบริการ

☐ เคาเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานสหกิจศึกษา ในเรื่องใด

☐ มคอ.4 / โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สหกิจศึกษา ☐ เตรียมสหกิจศึกษา
☐ ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา ☐ หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ .....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ .....

2. ช่องทางในการรับบริการ

☐ เคาเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานบัณฑิตศึกษา ในเรื่องใด

☐ การขอสอบ ๓ บท / ๕ บท ☐ การลงทะเบียนเรียน ☐ ขอรักษาสถานะภาพ
☐ การขอสำเร็จการศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

.....

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางระบุช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีการศึกษา 2560

งาน/ฝ่าย	รายการ	ช่วงเวลาการติดตาม
งานบริหารและธุรการ	เอกสารธุรการ	ตลอดภาคการศึกษา
	ประชุมสภาวิชาการ	ตลอดภาคการศึกษา
	ประชุมคณะกรรมการวิชาการ (กว.)	ตลอดภาคการศึกษา
	การเงิน/พัสดุสำนักงาน	ตลอดภาคการศึกษา
	งานประกันคุณภาพการศึกษา	ตลอดภาคการศึกษา
	อื่น ๆ.....	
งานทะเบียน และประมวลผล	การตรวจสอบการจบการศึกษา	พ.ย. – ธ.ค. 60
	การส่งผลการเรียน	เม.ย. 61
	การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ	ตลอดภาคการศึกษา
	การตรวจสอบผลการเรียน	ตลอดภาคการศึกษา
	การตรวจสอบคุณวุฒิ	ตลอดภาคการศึกษา
	การขอหลักฐานทางการศึกษารุ่นเก่า	ตลอดภาคการศึกษา
	อื่น ๆ.....	
งานแนะแนวและ การรับเข้านักศึกษา	การรับสมัครนักศึกษา	ต.ค. – ธ.ค. 60 / ม.ค. – มี.ค. 61
	การแนะแนวการศึกษา	พ.ย. – ธ.ค. 60
	ทุนการศึกษา	ม.ค. – ก.พ. 61
	คำร้องเปลี่ยนชื่อ – สกุล / ใบรับรอง / ใบรายงานผลการเรียน	ตลอดภาคการศึกษา
	รักษาสถานภาพ/คืนสภาพการเป็นนักศึกษา	ตลอดภาคการศึกษา
	อื่น ๆ.....	
งานพัฒนาและส่งเสริม วิชาการ	เปิดกรณีพิเศษ	ก.ค. – ส.ค. , ธ.ค. 60 , เม.ย. 61
	เพิ่ม – ถอนรายวิชา	ก.ค. – ส.ค. , ธ.ค. 60 , เม.ย. 61
	ยกเว้นรายวิชา / เทียบโอนรายวิชา	ตลอดภาคการศึกษา
	ยกเลิกรายวิชา	ส.ค. – พ.ย. , ธ.ค. 60 – มี.ค. 61 , พ.ค. – ก.ค. 61
	ตารางเรียน / ตารางสอน	ตลอดภาคการศึกษา
	หลักสูตร / แผนการเรียน	ตลอดภาคการศึกษา
	คำอธิบายรายวิชา	ตลอดภาคการศึกษา
	รายวิชาศึกษาทั่วไป (GE)	ต.ค. – พ.ย. 60 , ก.พ. – มี.ค. 61
	อื่น ๆ.....	
งานสหกิจศึกษา	มคอ.4 / โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สหกิจศึกษา	เดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม 2560 และเดือนธันวาคม 2560

งาน/ฝ่าย	รายการ	ช่วงเวลาการติดตาม
	เตรียมสหกิจศึกษา	เดือนสิงหาคม 2560 – เดือนกุมภาพันธ์ 2561
	ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา	ทั้งปี
	หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา	เดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2560 เดือนเมษายน – เดือนพฤษภาคม 2561
	อื่น ๆ.....	
งานบัณฑิตศึกษา	การขอสอบ 3 บท / 5 บท	-
	การลงทะเบียนเรียน	ต้นภาคการศึกษา
	ขอรักษาสถานะภาพ	-
	การขอสำเร็จการศึกษา	-
	อื่น ๆ.....	