รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2561 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 4.39 เมื่อพิจารณารายประเด็น สามารถแยกออกเป็น 2 ประเด็น ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยเรียงลำดับจากมากสุด ไปถึงน้อยสุด ดังนี้
    1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44
    2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
    3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
    4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37
    5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36
2. ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของแต่ละงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดลำดับความพึงพอใจจากมากสุด ไปน้อยสุด ดังนี้
    1. งานทะเบียนและประมวลผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64
    2. งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
    3. งานบริหารและธุรการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
    4. งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31
    5. งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
    6. งานบัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

(อาจารย์สุภาพร บางใบ)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สารบัญ

เรื่อง	**หน้า**
สารบัญ	ก
บทสรุปของผู้บริหาร	ข
รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2561	1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6
ภาคผนวก	12
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	13
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแยกตามงานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งหมด 534 คน

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
อาจารย์	0	1	5	1	3	0	10
เจ้าหน้าที่	2	4	24	0	0	9	39
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	2	57	0	0	1	10	70
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	2	12	0	0	0	17	31
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	5	26	0	0	0	16	47
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	25	29	5	0	89	45	193
นักศึกษาชั้นปีที่ 5	61	0	0	0	0	2	63
นักศึกษา ป.โท	0	0	0	6	0	0	6
นักศึกษา ป.เอก	0	0	0	0	0	0	0
ศิษย์เก่า	26	24	1	0	0	3	54
ผู้สมัครเข้าศึกษา	0	20	0	0	0	1	21
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0	0
รวม	**123**	**173**	**35**	**7**	**93**	**103**	**534**
ร้อยละ	**23.03**	**32.40**	**6.55**	**1.31**	**17.42**	**19.29**	**100.00**

จากตารางที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 534 คน พบว่า งานที่มีผู้รับบริการมากที่สุด คือ งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาคือ งานทะเบียนและประมวลผล จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 23.03 งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 งานบริหารและธุรการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55 และงานบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 คน ร้อยละ 1.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ช่องทางในการรับบริการ

ช่องทาง ในการรับบริการ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	งาน แนะแนว และ การรับเข้า นักศึกษา	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	รวม (ครั้ง)	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการ	117	89	11	4	13	90	324	54.45
โทรศัพท์ภายใน	0	3	23	0	0	3	29	4.87
บันทึกข้อความ/ ส่งเอกสาร	0	0	31	0	49	10	90	15.13
Line	3	48	0	0	0	0	51	8.57
Facebook	6	34	4	3	16	2	65	10.92
Website	1	11	2	5	15	2	36	6.05
						รวม	**595**	**100.00**

จากตารางที่ 2 ช่องทางในการรับบริการ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่อมายังสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มากกว่า 1 ช่องทาง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 595 ครั้ง เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการ พบว่า ช่องทางในการรับบริการที่มีผู้รับบริการมากที่สุด คือ เคาน์เตอร์บริการ จำนวน 324 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.45 รองลงมาคือ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร จำนวน 90 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.13 Facebook จำนวน 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.92 Line จำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.57 Website จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 และโทรศัพท์ภายใน จำนวน 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานทะเบียนและประมวลผล

รับบริการเรื่องใด	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
การรับส่งผลการเรียน	32	14.04
การตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา	37	16.23
การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ	7	3.07
การขอตรวจสอบผลการเรียน	26	11.40
การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน	26	11.40
การขอหลักฐานทางการศึกษา	92	40.35
การยื่นคำร้อง	1	0.44
อื่น ๆ	7	3.07
รวม	**228**	**100**

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษาได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 228 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานทะเบียนและประมวลผลมากที่สุด คือ การขอหลักฐาน ทางการศึกษา จำนวน 92 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.35 รองลงมาคือ การตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 37 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.23 การรับส่งผลการเรียน จำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.04 การขอตรวจสอบผลการเรียน จำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.40 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน จำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.40 การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.07 อื่นๆ จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.07 และยื่นคำร้อง จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา

รับบริการเรื่องใด	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
การรับสมัครนักศึกษา	82	43.85
การแนะแนวการศึกษา	61	32.62
คำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล/ใบรับรอง/ใบรายงานผลการเรียน	32	17.11
ทุนการศึกษา	0	0.00
อื่น ๆ	12	6.42
รวม	**187**	**100**

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษาได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 187 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษามากที่สุด คือ การรับสมัครนักศึกษา จำนวน 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.85 รองลงมาคือ การแนะแนวการศึกษา จำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.62 คำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล/ใบรับรอง/ใบรายงานผลการเรียน จำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.11 และอื่นๆ จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานบริหารและธุรการ

รับบริการเรื่องใด	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
เอกสารธุรการ	26	52.00
ประชุมสภาวิชาการ	6	12.00
ประชุมคณะกรมการวิชาการ (กว.)	13	26.00
การเงิน/พัสดุสำนักงาน	3	6.00
งานประกันคุณภาพการศึกษา	2	4.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	**50**	**100.00**

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบริหารและธุรการ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานบริหารและธุรการได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 50 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบริหารและธุรการมากที่สุด คือ เอกสารธุรการ จำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ การประชุมคณะกรมการวิชาการ (กว.) จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26 ประชุมสภาวิชาการ จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12 การเงิน/พัสดุสำนักงาน จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6 และงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานบัณฑิตศึกษา

รับบริการเรื่องใด	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
การลงทะเบียนเรียน	6	54.55
ขอรักษาสภาพ	0	0.00
การขอสอบ 3 บท / 5 บท	2	18.18
การขอสำเร็จการศึกษา	2	18.18
อื่น ๆ	1	9.09
รวม	**11**	**100.00**

จากตารางที่ 6 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบัณฑิตศึกษา ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานบัณฑิตศึกษาได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 11 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานบัณฑิตศึกษา พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุด คือ การลงทะเบียนเรียน จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.55 รองลงมาคือ การขอสอบ 3 บท / 5 บท จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.18 การขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.18 และอื่นๆ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

รับบริการเรื่องใด	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
เตรียมสหกิจศึกษา	50	53.76
ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา	2	2.15
หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา	0	0.00
มคอ.4/ มคอ.6	38	40.86
เพิ่ม-ถอน/เปิดกรณีพิเศษ	2	2.15
อื่น ๆ	1	1.08
รวม	**93**	**100.00**

จากตารางที่ 7 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 93 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพมากที่สุด คือ เตรียมสหกิจศึกษา จำนวน 50 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.76 รองลงมาคือ มคอ.4/ มคอ.6 จำนวน 38 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.86 ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.15 เพิ่ม-ถอน/เปิดกรณีพิเศษ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.15 และอื่นๆ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ

รับบริการเรื่องใด	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
เปิดกรณีพิเศษ	26	19.26
เพิ่ม-ถอนรายวิชา	74	54.81
ยกเว้นรายวิชา/เทียบโอนรายวิชา	14	10.37
ยกเลิกรายวิชา	3	2.22
ตารางเรียน/ตารางสอน	10	7.41
หลักสูตร/แผนการเรียน	2	1.48
คำอธิบายรายวิชา	1	0.74
รายวิชาทั่วไป (GE)	1	0.74
อื่น ๆ	4	2.96
รวม	**135**	**100.00**

จากตารางที่ 8 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 135 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการมากที่สุด คือ เพิ่ม-ถอนรายวิชา จำนวน 74 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.81 รองลงมาคือ เปิดกรณีพิเศษ จำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.26 ยกเว้นรายวิชา/เทียบโอนรายวิชา จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.37 ตารางเรียน/ตารางสอน จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.41 อื่นๆ จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.96 ยกเลิกรายวิชา จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.22 หลักสูตร/แผนการเรียน จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.48 และรายวิชาทั่วไป (GE) จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.74 คำอธิบายรายวิชา จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 9 ภาพรวมความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อมูลในแต่ละด้าน	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	4.28	4.35	4.24	4.34	4.35	**4.37**
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	4.31	4.35	4.29	4.35	4.49	**4.44**
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	4.23	4.41	4.07	4.31	4.40	**4.39**
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.64	4.30	4.30	4.24	4.29	4.37	**4.39**
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.65	4.22	4.32	4.05	4.24	4.37	**4.36**
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.64**	**4.27**	**4.35**	**4.17**	**4.31**	**4.39**	**4.39**

จากตารางที่ 9 ภาพรวมความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

และมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของแต่ละงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดลำดับความพึงพอใจจากมากสุด ไปน้อยสุดดังนี้

1. งานทะเบียนและประมวลผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64
2. งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
3. งานบริหารและธุรการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
4. งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31
5. งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
6. งานบัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อมูลในแต่ละด้าน	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.53**	**4.28**	**4.35**	**4.24**	**4.34**	**4.35**	**4.37**
1. ข้อมูลและช่วงเวลากำหนดการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน	4.44	4.30	4.37	4.14	4.31	4.36	4.35
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูล อธิบาย และให้คำแนะนำ	4.51	4.32	4.34	4.29	4.39	4.32	4.38
3. กระบวนการและขั้นตอนมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.63	4.23	4.34	4.29	4.33	4.36	4.37

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความชัดเจน ในการชี้แจงข้อมูลอธิบายและให้คำแนะนำ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ กระบวนการและขั้นตอน มีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และข้อมูลและช่วงเวลากำหนดการที่ประกาศไว้มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อมูลในแต่ละด้าน	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.70**	**4.31**	**4.35**	**4.29**	**4.35**	**4.49**	**4.44**
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ	4.72	4.32	4.31	4.29	4.34	4.50	4.45
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ	4.59	4.24	4.37	4.29	4.37	4.44	4.39
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	4.78	4.36	4.37	4.29	4.33	4.53	4.49

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปัดความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในด้านที่ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลในแต่ละด้าน	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.67**	**4.23**	**4.41**	**4.07**	**4.31**	**4.40**	**4.39**
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ	4.72	4.24	4.20	4.00	4.32	4.47	4.41
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์	4.72	4.26	4.49	4.29	4.35	4.34	4.41
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม	4.65	4.28	4.49	4.00	4.29	4.48	4.42
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สืบค้น เหมาะสม เพียงพอ	4.58	4.13	4.46	4.00	4.29	4.29	4.31

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจในด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line Facebook และโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สืบค้น เหมาะสม เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในด้านที่ด้านที่ ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลในแต่ละด้าน	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.64**	**4.30**	**4.30**	**4.24**	**4.29**	**4.37**	**4.39**
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)	4.59	4.31	4.26	4.29	4.29	4.44	4.39
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.62	4.29	4.37	4.29	4.32	4.35	4.39
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.72	4.30	4.29	4.14	4.26	4.31	4.39

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจในด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย) ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.39

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ข้อมูลในแต่ละด้าน	งานทะเบียนและประมวลผล	งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	งานบัณฑิตศึกษา	งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	รวม
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	**4.65**	**4.22**	**4.32**	**4.05**	**4.24**	**4.37**	**4.36**
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย	4.66	4.26	4.31	4.14	4.24	4.41	4.38
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	4.59	4.28	4.37	4.00	4.25	4.37	4.36
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว	4.70	4.13	4.29	4.00	4.24	4.33	4.33

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจในด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และกรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

งาน	ข้อเสนอแนะ
งานบริหารและธุรการ	ดีมาก
งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	1. ดี 2. ควรมีน้ำดื่มแจกระหว่างเข้ารับการบรรยาย 3. ไม่มีข้อเสนอเพิ่มเติม ทุกอย่างเหมาะสมได้รับความรู้จากสิ่งใกล้ตัวที่ไม่เคยรู้ แถมอาหารว่าง กับอาหารกลางวันถูกปากมาก
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	1. เจ้าหน้าที่บริการหน้าเค้าเตอร์บริการมีจำนวนน้อยเวลานักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ 2. เจ้าหน้าที่บางคน ให้บริการแย่มาก หน้ามึน ถามเอกสารอะไรก็ไม่รู้เรื่อง โทรให้ไปรับเอกสาร พอไปถามบอกว่าไม่มี ไม่รู้ 3. บริการดีมาก

ภาคผนวก