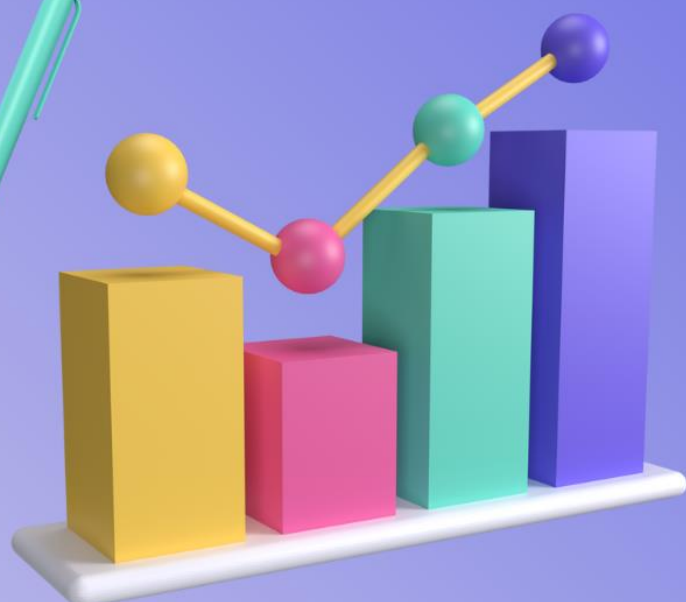


# รายงาน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ  
ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.อีสาน

ปีการศึกษา  
2566



## คำนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดการศึกษา สนับสนุนการเรียน การสอนและการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัย โดยมีหน่วยงานในสังกัดภายใต้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 5 หน่วยงาน ให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป ในปัจจุบัน การให้บริการต่างๆ มีความก้าวหน้าไปมาก ทั้งการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทศนคติและพฤติกรรม การให้บริการของบุคลากรสำนักฯ ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีการปรับปรุงการให้บริการในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านตัวบุคคล กระบวนการ ช่องทางการติดต่อและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการดำเนินการต่างๆ เหล่านั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงเห็นควรทำการสำรวจ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ จำแนกเป็น 2 ครั้งต่อปีการศึกษา และได้นำข้อมูล ความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงหวังว่า รายงานประเมินผลความพึงพอใจฯ ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูล ที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนา หน่วยงานภายในสำนัก ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา  
ประจำปีการศึกษา 2566

# สารบัญ

เรื่อง

หน้า

## บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	1
1.4 กรอบแนวคิด	2

## บทที่ 2 วิธีการดำเนินการสำรวจ

2.1 กลุ่มตัวอย่าง	3
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	3
2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
2.4 การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	4

## บทที่ 3 ผลการสำรวจ

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2566	8
3.3 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาพรวม	11
3.4 ความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน	14
3.5 ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	13
3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายหน่วยงาน	
▪ งานบริหารงานทั่วไป	17
▪ งานประกันคุณภาพและประเมินผล	18
▪ งานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา	19
▪ งานทะเบียนและประมวลผล	20
▪ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา	21
3.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2560-2566	22
3.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปี 2563-2566 ตามหน่วยงาน	23
3.9 ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยงานจำแนกตามกลุ่มที่เข้ารับบริการ ปีการศึกษา 2563-2566	23
3.10 ผลสำรวจช่องทางการติดตามข่าวสารของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566	24
3.11 ผลสำรวจช่องทางที่เข้ารับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566	24
3.12 ระดับความผูกพันหรือค่าความภักดี (NPS) ปีการศึกษา 2563 - 2566	25

## ภาคผนวก

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
3.2.1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 จำแนกรายด้าน	8
3.2.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	9
3.2.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9
3.2.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	10
3.2.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านช่องทางการให้บริการ	10
3.3.1 แสดงจำนวนผู้ประเมินความผูกพันแต่ละช่วงคะแนน ของการคำนวณ ค่า NPS ประจำปี 2566	12
3.3.2 แสดงความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร (Net Promoter Score : NPS)	12
3.4.1 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อสำนักฯ แยกตามหน่วยงาน	14
3.5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาจากผู้รับบริการ	15
3.6.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริหารงานทั่วไป ประจำปีการศึกษา 2566	17
3.6.2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประกันคุณภาพฯ ประจำปีการศึกษา 2566	18
3.6.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาระบบฯ ประจำปีการศึกษา 2566	19
3.6.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2566	20
3.6.5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานฝึกประสบการณ์ฯ ประจำปีการศึกษา 2566	21
3.12.1 แสดงระดับความผูกพันหรือค่าความภักดี (NPS) ปีการศึกษา 2563 - 2566	25

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
3.7.1 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2560 - 2566	22
3.7.2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2563 – 2566 จำแนกรายด้าน	22
3.8.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ปีการศึกษา 2563 – 2566 จำแนกตามหน่วยงาน	23
3.9.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ปีการศึกษา 2563 – 2566 จำแนกตามกลุ่มที่เข้ารับบริการ	23
3.10.1 แสดงร้อยละของช่องทางในการติดตามข่าวสารของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566	24
3.11.1 แสดงร้อยละของช่องทางในการเข้ารับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566	24
3.12.1 แสดงร้อยละของ NPS ปีการศึกษา 2563 - 2566	25

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำผลการประเมินในด้านต่างๆ มาศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักเรียน นักศึกษา ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการของสำนักฯ ประจำปีการศึกษา 2566 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ซึ่งได้จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 356 คน ได้แก่ ครั้งที่ 1 จำนวน 229 คน ครั้งที่ 2 จำนวน 127 คน โดยผลการประเมินความพึงพอใจฯ พอสรุปได้ดังนี้

### ● ข้อมูลทั่วไปและการรับข่าวสาร

- สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็น 49.72% ของผู้ตอบทั้งหมด นักศึกษาเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการให้บริการของหน่วยงาน โดยนักศึกษาเข้ารับบริการในครั้งแรกมีสัดส่วน 54.59% และลดลงเหลือ 40.94% ในครั้งที่ 2
- สังกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 25.84% ของผู้ตอบทั้งหมด ในครั้งแรกมีสัดส่วน 27.51% และลดลงเหลือ 12.66% ในครั้งที่สอง รองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจที่มีสัดส่วน 21.63% และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ที่มีสัดส่วน 17.13%
- ส่วนงานที่เข้ารับบริการ ส่วนงานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคืองานทะเบียนและประมวลผล คิดเป็น 54.21% ของผู้ตอบทั้งหมด ในครั้งแรกมีสัดส่วน 61.57% และลดลงเหลือ 40.94% ในครั้งที่ 2 ส่วนงานบริหารงานทั่วไปและงานหลักสูตรมีผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ
- ช่องทางที่รับบริการ ผู้ใช้บริการนิยมใช้จุดบริการ (Counter service) มากที่สุด คิดเป็น 28.55% ของผู้ตอบทั้งหมด รองลงมาคือ Facebook และ LINE ซึ่งมีสัดส่วน 22.57% และ 19.43% ตามลำดับ
- ช่องทางการติดตามข่าวสาร ช่องทางหลักที่ผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารคือ Facebook คิดเป็น 32.67% ของผู้ตอบทั้งหมด รองลงมาคือจุดบริการ (Counter service) และ LINE ซึ่งมีสัดส่วน 19.00% และ 18.69% ตามลำดับ
- ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมเข้ารับบริการในเวลาราชการ คิดเป็น 92.98% ของผู้ตอบทั้งหมด โดยในครั้งแรกมีสัดส่วน 94.76% และลดลงเล็กน้อยเหลือ 89.76% ในครั้งที่ 2



## 2. ความพึงพอใจผู้รับบริการ ต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2566 โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.58) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.62) พึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการด้วยความถูกต้อง และ

## 3. ความพึงพอใจและผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร (Net Promoter Score : NPS)

กลุ่มลูกค้า	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
Detractor กลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ หรือมีแนวโน้มจะไม่แนะนำบริการ	9.17%	7.09%	8.43%
Passive กลุ่มเฉยๆ ต่อบริการหรือที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า	22.71%	22.05%	22.47%
Promoters กลุ่มที่จะสนับสนุนสำนักฯ	68.12%	70.87%	69.10%
<b>NPS</b>	<b>58.95%</b>	<b>63.78%</b>	<b>60.67%</b>

คะแนน NPS มีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจาก 58.95% ในครั้งที่ 1 เป็น 63.78% ในครั้งที่ 2 โดยคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 60.67% ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีที่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อบริการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

- สัดส่วนของ Detractors ลดลงซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีลูกค้าน้อยลงที่ไม่พอใจต่อบริการ
- สัดส่วนของ Passives ค่อนข้างคงที่แสดงให้เห็นถึงเสถียรภาพในกลุ่มลูกค้าที่รู้สึกเป็นกลาง
- สัดส่วนของ Promoters เพิ่มขึ้นซึ่งหมายความว่าลูกค้าที่พึงพอใจและพร้อมแนะนำบริการมากขึ้น

## 3. ความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2566 จำแนกรายหน่วยงาน

- งานทะเบียนและประมวลผล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.66)
- งานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58)
- งานประกันคุณภาพและประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57)
- งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52)
- งานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.42)

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดการศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัย โดยมีหน่วยงานในสังกัดภายใต้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 5 หน่วยงาน ให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป ในปัจจุบัน การให้บริการต่างๆ มีความก้าวหน้าไปมาก ทั้งการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทัศนคติและพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรสำนักฯ ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีการปรับปรุงการให้บริการในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านตัวบุคคล กระบวนการ ช่องทางการติดต่อ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการต่างๆ เหล่านั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงเห็นควรทำการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ จำแนกเป็น 2 ครั้งต่อปีการศึกษา เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

#### 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อทำความเข้าใจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ทำให้สามารถระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงได้อย่างชัดเจนและตรงจุด
2. เพื่อรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้รับบริการ นำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นไป
3. เพื่อนำผลการสำรวจไปแสดงรายงานผลการดำเนินงาน ในตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของสำนักฯ

#### 1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาในการสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการและเคยใช้บริการของสำนักฯ ทั้ง 5 หน่วยงาน ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม
4. ด้านช่องทางการให้บริการ



### ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

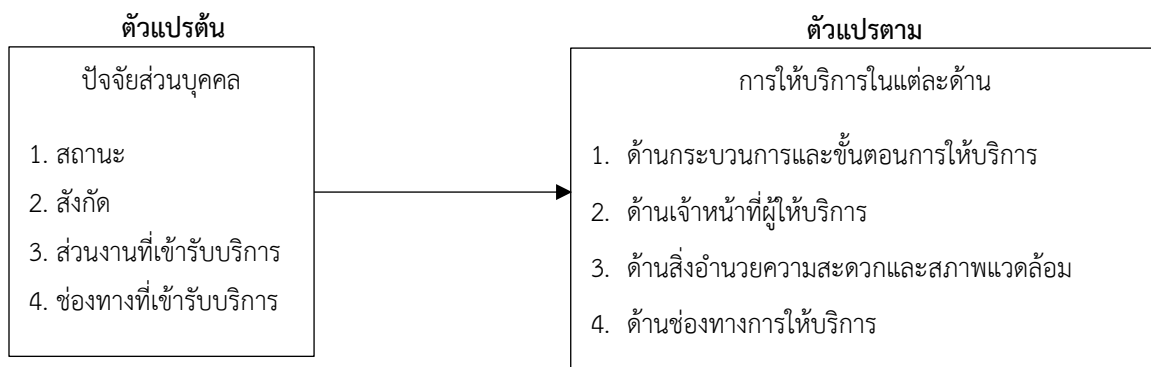
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักเรียน นักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป ที่มารับบริการกับสำนักฯ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถาม 229 คน ครั้งที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถาม 127 คน รวมทั้งสิ้น 356 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ภาคการศึกษาที่ 1 ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2566 – ตุลาคม 2566

ภาคการศึกษาที่ 2 ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2566 – มีนาคม 2567

## 1.4 กรอบแนวคิด



## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการสำรวจ

#### 2.1 กลุ่มตัวอย่าง

โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ใช้รับบริการหรือเคยรับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

#### 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นคำถามคัดกรองเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ และหน่วยงานใดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ

**ส่วนที่ 2** การรับข่าวสารของหน่วยงาน เป็นการศึกษาช่องทางการติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด และช่วงเวลาใดที่เข้าใช้บริการ

**ส่วนที่ 3** ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีทั้งสิ้น 10 ข้อคำถาม โดยมีข้อคำถามใน 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

**ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการของสำนักฯ เป็นการให้คะแนนการบอกต่อการใช้บริการ และเป็นข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็น เพิ่มเติมในด้านต่างๆ ทั้งที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับการพัฒนาหน่วยงาน

#### 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในปีการศึกษา 2566 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการนำแบบประเมินความพึงพอใจฯ ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงแบบประเมินให้กระชับ ได้ใจความและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน จากปีการศึกษา 2565 มาใช้ในการสำรวจต่อ โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ (Microsoft Forms) มีการประชาสัมพันธ์การเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบประเมินออนไลน์ และด้วยตนเอง ส่งไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและส่งไปยังวิทยาเขต ให้ผู้รับบริการหน่วยงานนั้นๆ เข้าร่วมตอบแบบประเมิน นอกจากนี้ ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ผ่านทางระบบ E-document ตลอดจนประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Line Group และ Facebook

## 2.4 การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็น 2 ส่วนคือ

2.4.1 นำข้อมูลของแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

2.4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่มีลักษณะอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปรับปรุง
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

2.4.3 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับของความคิดเห็น โดยแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง ตามเกณฑ์ระดับการประเมินคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.4.4 ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Scale : NPS) วิเคราะห์ความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งเป็น 10 ระดับ ดังนี้

0 - 6	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
7 - 8	หมายถึง	เฉยๆ
9 -10	หมายถึง	พึงพอใจและจะบอกต่อ

### บทที่ 3

#### ผลการสำรวจ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2566 ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2566 – ตุลาคม 2566 มีผู้ตอบแบบประเมิน 229 คน ครั้งที่ 2 ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2566 – มีนาคม 2567 มีผู้ตอบแบบประเมิน 127 คน สรุปรวมทั้งสิ้น 356 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ตามพันธกิจของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการทำกรเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาติดต่อกับสำนักฯ โดยแบ่งการให้บริการจำแนกตามงานจำนวน 5 ส่วนงาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป (ให้บริการด้านงานรับเข้าศึกษา งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานสารบรรณสำนัก)
2. งานประกันคุณภาพและประเมินผล (ให้บริการด้านงานประกัน)
3. งานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา (ให้บริการด้านงานหลักสูตร)
4. งานทะเบียนและประมวลผล (ให้บริการด้านทะเบียนและประมวลผล)
5. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา (ให้บริการด้านงานสหกิจ)

การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการสำนักฯ ประจำปีการศึกษา 2566

แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ได้แก่ สถานะสังกัด ส่วนงานที่เข้ารับบริการ ช่องทางที่เข้ารับบริการ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับข่าวสารของหน่วยงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 2 ข้อ ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ได้แก่ การติดตามข่าวสารของหน่วยงานผ่านช่องทางใด ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ด้าน โดยการทำค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพัน (จากความพึงพอใจ) และข้อเสนอแนะ (จากความไม่พึงพอใจ) ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสถานะ สังกัด ส่วนงานที่เข้ารับบริการ ช่องทางที่รับบริการ ช่องทางการติดตามข่าวสาร และช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	ครั้งที่ 1 (n=229)		ครั้งที่ 2 (n=127)		ภาพรวม 66 (n=356)		อันดับ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<b>1. สถานะ</b>	<b>229</b>	<b>100.00</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>	
นักเรียน	12	5.24	8	6.30	20	5.62	5
นักศึกษา	125	54.59	52	40.94	177	49.72	1
บุคลากรสายวิชาการ	18	7.86	25	19.69	43	12.08	3
บุคลากรสายสนับสนุน	47	20.52	30	23.62	77	21.63	2
ศิษย์เก่า	26	11.35	11	8.66	37	10.39	4
ประชาชนทั่วไป	1	0.44	1	0.79	2	0.56	6
<b>2. สังกัด</b>	<b>229</b>	<b>100.00</b>	<b>127</b>	<b>55.46</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>	
คณะบริหารธุรกิจ	57	24.89	20	8.73	77	21.63	2
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	33	14.41	28	12.23	61	17.13	3
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	63	27.51	29	12.66	92	25.84	1
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมฯ	14	6.11	12	5.24	26	7.30	5
คณะระบบรางและการขนส่ง	2	0.87	11	4.80	13	3.65	6
คณะนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	1	0.44	4	1.75	5	1.40	10
สถาบันสหบรรพชาศาสตร์	4	1.75	2	0.87	6	1.69	9
วิทยาเขต ขอนแก่น	6	2.62	6	2.62	12	3.37	7
วิทยาเขต สกลนคร	25	10.92	2	0.87	27	7.58	4
วิทยาเขต สุรินทร์	9	3.93	2	0.87	11	3.09	8
อื่นๆ	15	6.55	11	4.80	26	7.30	5
<b>3. ส่วนงานที่เข้ารับบริการ</b>	<b>229</b>	<b>100.00</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>	
งานบริหารงานทั่วไป	42	18.34	29	22.83	71	19.94	2
งานประกันคุณภาพฯ	14	6.11	6	4.72	20	5.62	4
งานพัฒนาวิชาการฯ	16	6.99	36	28.35	52	14.61	3
งานทะเบียนและประมวลผล	141	61.57	52	40.94	193	54.21	1
งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา	16	6.99	4	3.15	20	5.62	4

ข้อมูลทั่วไป	ครั้งที่ 1 (n=229)		ครั้งที่ 2 (n=127)		ภาพรวม 66 (n=356)		อันดับ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<b>4. ช่องทางที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 )</b>	<b>427</b>	<b>100.00</b>	<b>242</b>	<b>100.00</b>	<b>669</b>	<b>100.00</b>	
จุดบริการ (Counter service)	127	29.74	64	26.45	191	28.55	1
Facebook	108	25.29	43	17.77	151	22.57	2
LINE	77	18.03	53	21.90	130	19.43	3
โทรศัพท์	66	15.46	44	18.18	110	16.44	4
เว็บไซต์	45	10.54	32	13.22	77	11.51	5
Mail	4	0.94	6	2.48	10	1.49	6
<b>5. ช่องทางการติดตามข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1)</b>	<b>438</b>	<b>100.00</b>	<b>220</b>	<b>100.00</b>	<b>658</b>	<b>100.00</b>	
จุดบริการ (Counter service)	93	21.23	32	14.55	125	19.00	2
Facebook	151	34.47	64	29.09	215	32.67	1
LINE	76	17.35	47	21.36	123	18.69	3
โทรศัพท์	55	12.56	29	13.18	84	12.77	5
เว็บไซต์	62	14.16	44	20.00	106	16.11	4
อื่นๆ	1	0.23	4	1.82	5	0.76	6
<b>6. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ</b>	<b>229</b>	<b>100.00</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>	
ในเวลาราชการ	217	94.76	114	89.76	331	92.98	1
นอกเวลาราชการ	12	5.24	13	10.24	25	7.02	2

จากตารางที่ 3.1.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ประจำปีการศึกษา 2566 (ภาพรวม) ดังต่อไปนี้

**ด้านสถานะ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.72 รองลงมา เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 21.63 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.08 ศิษย์เก่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 นักเรียน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 และประชาชนทั่วไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 และ ตามลำดับ

**ด้านสังกัด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 92 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.84 รองลงมาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.63 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.13 วิทยาเขตสกลนคร 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 ตามลำดับ

**ด้านส่วนงานที่เข้ารับบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการงานทะเบียนและประมวลผล จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 54.21 รองลงมางานบริหารงานทั่วไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.94 งานหลักสูตร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 และงานประกัน คุณภาพ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 ตามลำดับ



**ด้านช่องทางที่รับบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านทางจุดบริการ (Counter Service) จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 28.55 รองลงมา FACEBOOK จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 22.57 LINE 130 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 โทรศัพท์ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 เว็บไซต์ 77 คน คิดเป็นร้อยละ 11.51 และ E-MAIL จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการติดตามข่าวสาร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารผ่านทาง FACEBOOK จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา จุดบริการ (Counter Service) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 LINE จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 คน เว็บไซต์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 โทรศัพท์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 และอื่นๆ (ไม่ระบุ) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 ตามลำดับ

**ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการในเวลาราชการ จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 92.98 รองลงมานอกเวลาราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 ตามลำดับ

### 3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2566

**ตารางที่ 3.2.1** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 จำแนกรายด้าน

จำแนกรายด้าน	ครั้งที่ 1 (n=229)			ครั้งที่ 2 (n=127)			ภาพรวม 2566 (n=356)			อันดับ
	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.746	มากที่สุด	4.59	0.634	มากที่สุด	4.55	0.708	มากที่สุด	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.749	มากที่สุด	4.60	0.694	มากที่สุด	4.58	0.729	มากที่สุด	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	4.57	0.693	มากที่สุด	4.59	0.650	มากที่สุด	4.58	0.678	มากที่สุด	2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.647	มากที่สุด	4.65	0.609	มากที่สุด	4.63	0.633	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.713</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.61</b>	<b>0.658</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.59</b>	<b>0.694</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.58$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) พึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ )

**ตารางที่ 3.2.2** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ครั้งที่ 1 (n=229)			ครั้งที่ 2 (n=127)			ภาพรวม 2566 (n=356)			อันดับ
	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.53	0.746	มากที่สุด	4.59	0.634	มากที่สุด	4.55	0.708	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.746</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.59</b>	<b>0.634</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.55</b>	<b>0.708</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) โดยเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 แล้ว พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ครั้ง นอกจากนี้ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในแต่ละช่วงเวลายังแสดงถึงความสม่ำเสมอของความคิดเห็นจากผู้ให้บริการที่ประเมินอีกด้วย

สรุปได้ว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนของสำนักฯ ได้รับการยอมรับและประเมินในระดับ "มากที่สุด" ในทุกช่วงเวลาที่ทำกรประเมิน

**ตารางที่ 3.2.3** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ครั้งที่ 1 (n=229)			ครั้งที่ 2 (n=127)			ภาพรวม 2566 (n=356)			อันดับ
	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	
1. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.54	0.775	มากที่สุด	4.59	0.705	มากที่สุด	4.56	0.750	มากที่สุด	3
2. ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.54	0.769	มากที่สุด	4.56	0.720	มากที่สุด	4.55	0.751	มากที่สุด	4
3. มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.60	0.716	มากที่สุด	4.66	0.645	มากที่สุด	4.62	0.692	มากที่สุด	1
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.59	0.735	มากที่สุด	4.59	0.705	มากที่สุด	4.59	0.724	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.60</b>	<b>0.694</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.58</b>	<b>0.729</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมปีการศึกษา 2565 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมา มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) ตามลำดับ

โดยรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการยอมรับในทุกด้านที่ประเมิน ด้วยการประเมินในระดับ "มากที่สุด" ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีเยี่ยม

**ตารางที่ 3.2.4** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

หัวข้อการประเมิน	ครั้งที่ 1 (n=229)			ครั้งที่ 2 (n=127)			ภาพรวม 2566 (n=356)			อันดับ
	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	
1. สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและมีความปลอดภัย	4.57	0.701	มากที่สุด	4.64	0.586	มากที่สุด	4.60	0.662	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์	4.58	0.688	มากที่สุด	4.54	0.687	มากที่สุด	4.56	0.687	มากที่สุด	3
3. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.58	0.694	มากที่สุด	4.54	0.672	มากที่สุด	4.58	0.685	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.693</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.59</b>	<b>0.650</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.58</b>	<b>0.678</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.58) และหากพิจารณาเป็นรายข้อในภาพรวม พบว่า สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและมีความปลอดภัย ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.60) รองลงมา ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.56) และ ตามลำดับ

การประเมินนี้แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมได้รับการตอบรับที่ดีที่สุดจากผู้ประเมิน โดยมีคะแนนสูงสุดในทุกช่วงเวลา แสดงให้เห็นว่าเป็นจุดแข็งของบริการ ส่วนความพร้อมของแบบฟอร์มและความชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์ยังคงเป็นที่น่าพอใจ แต่มีความแตกต่างเล็กน้อยในระดับคะแนน การประเมินนี้ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยรวมสูงในทุกด้าน แต่ยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพิ่มเติมในความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

**ตารางที่ 3.2.5** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2566 ด้านช่องทางการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ครั้งที่ 1 (n=229)			ครั้งที่ 2 (n=127)			ภาพรวม 2566 (n=356)			อันดับ
	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	( $\bar{X}$ )	SD	แปลผล	
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail	4.64	0.572	มากที่สุด	4.66	0.580	มากที่สุด	4.65	0.574	มากที่สุด	1
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.61	0.715	มากที่สุด	4.580	0.638	มากที่สุด	4.62	0.688	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.647</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.65</b>	<b>0.609</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.63</b>	<b>0.633</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม ปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อในภาพรวม พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.62$ ) ตามลำดับ

การประเมินนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม โดยเฉพาะในด้านความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ

### 3.3 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาพรวม

การคำนวณหาค่า NPS ใช้คะแนนจากคำถาม “ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการหรือไม่” โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- Detractor หรือกลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 0-6 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สำนึกๆ ต่อไปแล้ว ยังอาจจะทำลายชื่อเสียงอีกด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงใช้บริการ ของสำนึกๆ ต่อไป แต่ก็เนื่องด้วยความจำเป็นบางอย่างจึงต้องมาใช้บริการ
- Passives หรือกลุ่มที่เฉยๆ ต่อบริการ หรือพร้อมจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 7-8 คะแนน)
- Promoters หรือกลุ่มที่สนับสนุนองค์กร (ให้คะแนนการแนะนำบอกต่อ 9-10 คะแนน) กลุ่มนี้นอกจากจะใช้บริการของสำนึกๆ ต่อไปแล้ว ยังจะบอกต่อให้ผู้อื่นหันมาแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการอีกด้วย โดยสามารถคำนวณ NPS ได้ดังนี้



ตารางที่ 3.3.1 จำนวนผู้ประเมินความผูกพันแต่ละช่วงคะแนน ของการคำนวณค่า NPS ประจำปี 2566

คะแนน	จำนวนผู้ประเมิน แต่ละช่วงคะแนน ครั้งที่ 1	จำนวนผู้ประเมิน แต่ละช่วงคะแนน ครั้งที่ 2	ภาพรวม ปีการศึกษา 66	ผลการคำนวณ
10	131	68	199	% Promoters ครั้งที่ 1 $(131+25=156)/229 = 68.12$ ครั้งที่ 2 $(68+22=90)/217 = 70.87$ รวมปี 66 $(199+47=246)/356 = 69.10$
9	25	22	47	
8	31	13	44	% Passives ครั้งที่ 1 $(31+15=46)/229=22.71$ ครั้งที่ 2 $(13+21=34)/127=22.05$ รวมปี 66 $(44+36=80)/356=22.47$
7	21	15	36	
6	8	1	9	% Detractors ครั้งที่ 1 $(8+5+1+1+6=21)/229 =9.17$ ครั้งที่ 2 $(1+5+1+2=9)/127=7.09$ รวมปี 66 $(9+10+2+1+8=30)/356=8.43$
5	5	5	10	
4	1	1	2	
3	1	0	1	
2	0	0	0	
1	0	0	0	
0	6	2	8	
รวมสำหรับคำนวณค่า NPS	229 คน NPS=58.95	127 คน NPS=63.78	356	NPS = 69.10-8.43=60.67%

ตารางที่ 3.3.2 ความพึงพอใจและผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร (Net Promoter Score : NPS)

กลุ่มลูกค้า	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
Detractor กลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ หรือมีแนวโน้มจะไม่แนะนำบริการ	9.17%	7.09%	8.43%
Passive กลุ่มเฉยๆ ต่อการให้บริการหรือที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า	22.71%	22.05%	22.47%
Promoters กลุ่มที่จะสนับสนุนสำนักฯ	68.12%	70.87%	69.10%
NPS	58.95%	63.78%	60.67%

ผลการวิเคราะห์:

Detractors: สัดส่วนของลูกค้าที่ไม่พอใจต่อบริการมีการลดลงจาก 9.17% ในครั้งที่ 1 เป็น 7.09% ในครั้งที่ 2 ซึ่งหมายความว่ามีความผูกพันน้อยลงที่รู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการ

Passives: สัดส่วนของลูกค้าที่รู้สึกเป็นกลางและพร้อมจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างคงที่ โดยครั้งที่ 1 มี 22.71% และครั้งที่ 2 มี 22.05% สะท้อนให้เห็นถึงเสถียรภาพในความรู้สึกของลูกค้ากลุ่มนี้

Promoters: สัดส่วนของลูกค้าที่พึงพอใจและพร้อมที่จะแนะนำบริการให้ผู้อื่นมีการเพิ่มขึ้นจาก 68.12% ในครั้งที่ 1 เป็น 70.87% ในครั้งที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีลูกค้าที่พึงพอใจและภักดีมากขึ้น

**สรุปผล** จากข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า

คะแนน NPS มีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจาก 58.95% ในครั้งที่ 1 เป็น 63.78% ในครั้งที่ 2 โดยคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 60.67% ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีที่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าต่อบริการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

- สัดส่วนของ Detractors ลดลงซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีลูกค้าน้อยลงที่ไม่พอใจต่อบริการ
- สัดส่วนของ Passives ค่อนข้างคงที่แสดงให้เห็นถึงเสถียรภาพในกลุ่มลูกค้าที่รู้สึกเป็นกลาง
- สัดส่วนของ Promoters เพิ่มขึ้นซึ่งหมายความว่ามีความพึงพอใจและพร้อมแนะนำบริการมากขึ้น



### 3.4 ความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน

สรุปผลจากการสำรวจผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจ ต่อการได้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2566 สรุปได้ดังตาราง

#### ตารางที่ 3.4.1 ความคิดเห็นข้อ/เสนอแนะของผู้รับบริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อสำนักฯ แยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ประเด็นความไม่พึงพอใจ
งานบริหารงานทั่วไป	<p><u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบไม่เอื้ออำนวยต่อการให้ข้อมูล</li> <li>● ยังไม่ค่อยเข้าใจในการสมัครเรียน เว็บไซต์ซับซ้อนไปนิดหนึ่ง</li> </ul> <p><u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้รับเรื่องไม่มีการประสานผู้เกี่ยวข้องต่อ</li> <li>● ปิดกระຈก แล้วพูดก็ไม่ได้ยินเสียง</li> </ul> <p><u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ในขบวนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ไม่มีรายละเอียดที่สามารถใช้พิจารณาเลือกสมัครเรียน มีแต่หัวข้อ แต่ขาดข้อมูล ใดๆที่เป็นช่วงเวลาที่ทุกมหาวิทยาลัย กำลังเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่เข้าศึกษา มหาวิทยาลัย ควรจะมีช่องทางที่สื่อสาร ปชส. เชิญชวนให้นักศึกษา/ผู้ปกครอง สนใจที่จะเลือกมาศึกษา เพื่อคัดคุณภาพ นศ. ส่งผลให้ นศ.ใหม่ที่มีคุณภาพและศักยภาพ เข้ามาศึกษาต่อ ส่งผลให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพสูงต่อไปในตลาดแรงงาน จะทำให้มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงในภายภาคหน้า</li> </ul>
งานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา	<p><u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ข้อมูลไม่อัปเดต เกยกันตอบคำถาม</li> </ul> <p><u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ประสานงานกัน ให้ข้อมูลซ้ำ</li> </ul> <p><u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่มีที่นั่งรับรอง ที่สะดวก</li> </ul> <p><u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กว่าจะตอบ ก็ช้ามาก</li> </ul>
งานทะเบียนและประมวลผล	<p><u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การดำเนินการซับซ้อนเกินไป</li> </ul> <p><u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความงั้นในการอธิบายข้อมูล</li> </ul> <p><u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ที่นั่งรอไม่เพียงพอ</li> </ul> <p><u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตอบไลน์ช้า</li> </ul>

### 3.5 ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

#### ตารางที่ 3.5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาจากผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ความถี่ 52)	การปรับปรุงและพัฒนา (ความถี่ 34)
งานบริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการดีมาก พุดจาติและแนะนำดี (1)</li> <li>● ให้บริการดีมาก (4)</li> <li>● พนักงานที่ให้บริการ (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เพิ่มข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น (1)</li> <li>● พุดเสียงฟังชัด (1)</li> <li>● ปรับลดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (ถ้ามี) (1)</li> <li>● ควรตอบแชทให้ไวกว่านี้ (1)</li> <li>● ตอบให้ไวขึ้น (1)</li> </ul>
งานประกันคุณภาพและประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการดี บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติงาน (1)</li> <li>● เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการดีมาก (1)</li> <li>● เจ้าหน้าที่บริการดีมาก (3)</li> <li>● ประสานได้ข้อมูลรวดเร็ว ประทับใจ (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารข่าวสาร ให้หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น (1)</li> <li>● ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (1)</li> <li>● พัฒนาการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอบรมความรู้เพิ่มเติมให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (1)</li> <li>● ความรวดเร็วด้านการให้ข้อมูล (1)</li> </ul>
งานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการดีมาก บริการดีเลิศ (2)</li> <li>● ทุกคนให้บริการดีมาก ๆ ชอบคุณมาก ๆ (1)</li> <li>● ขอขอบคุณที่ช่วยเหลือคณะ (1)</li> <li>● ตอบคำถามชัดเจน เข้าใจง่าย ชอบคุณมากๆ (1)</li> <li>● ได้คำตอบที่ตรงประเด็นดี (1)</li> <li>● ระบายวันหยุด/เวลาดีก็รู้ว่าไม่เหมาะสมแต่ก็รับและตอบคำถามตลอด ชอบคุณมาก (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● น่าจะมีระบบยื่นคำร้อง ออนไลน์ (1)</li> <li>● เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ (1)</li> <li>● ควรพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับการทำงาน (1)</li> <li>● พัฒนาการทำงานให้ทันตามกรอบเวลา จัดระบบรองรับการทำงานที่พร้อม รวมถึงวางรูปแบบในการทำงาน แบบฟอร์มต่างๆ ที่ได้มาตรฐาน (1)</li> <li>● ความชัดเจน การเข้าถึงผู้รับบริการ การติดตามงาน (1)</li> <li>● เพิ่มช่องทางการติดต่อ และการแจ้งข่าวสารอื่น เกี่ยวกับหลักสูตร (1)</li> <li>● อยากให้ช่วยเป็นที่เลี้ยงทำหลักสูตร (1)</li> <li>● อยากให้มีการตอบกลับไวกว่านี้และตอบอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจน (1)</li> </ul>

หน่วยงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ความถี่ 52)	การปรับปรุงและพัฒนา (ความถี่ 34)
งานทะเบียนและประมวลผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่บริการดีมาก (12)</li> <li>● เจ้าหน้าที่ให้บริการประทับใจมาก (3)</li> <li>● เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดีมาก (1)</li> <li>● เจ้าหน้าที่น่ารัก (3)</li> <li>● ตอบคำถามได้เข้าใจ ตามข้อบังคับ (1)</li> <li>● รอคิวไม่นาน บริการประทับใจ ใส่ใจทุกรายละเอียด (1)</li> <li>● เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ดีกว่าที่คิด (1)</li> <li>● เจ้าหน้าที่ให้คำตอบดีมาก (1)</li> <li>● บริการดี พุดจาดี รวดเร็ว เป็นระบบขั้นตอน (1)</li> <li>● เพจตอบได้ไวกว่าเพจอื่นในมหาลัย (1)</li> <li>● สะดวก รวดเร็วไม่ต้องรอคอยนาน (3)</li> <li>● สะดวก รวดเร็ว มีบริการบัตรคิวคอยให้บริการ ไม่ต้องรอคอยนาน (1)</li> <li>● สะดวก รวดเร็ว ประทับใจในการให้บริการมากๆ (1)</li> <li>● ตอบคำถามเร็วมาก ประทับใจ ถามตักแคไหนก็ตอบ (1)</li> <li>● ยังไม่ได้นั่งเลย ได้รับเอกสารแล้ว (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ยิ้มแย้มให้มากขึ้น (1)</li> <li>● แจ้งข้อมูลให้ละเอียดมากขึ้น (1)</li> <li>● ห้องการเงินอยู่ใกล้กัน (1)</li> <li>● กองคลังอยู่ใกล้จ้ง เดินมาเหนื่อยแทบแย่ (1)</li> <li>● ส่งสำเนาเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ (1)</li> <li>● พัฒนาเว็บไซต์ (1)</li> <li>● อยากให้แก้ไขเรื่องของระบบในการลงทะเบียน (1)</li> <li>● อย่าสอนเร็วเกินไป (1)</li> <li>● ไมค์เบาไปหน่อย (1)</li> <li>● อยากให้เพิ่มเวลาบริการช่วงเที่ยง (1)</li> <li>● อยากให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อเพิ่ม (1)</li> <li>● อยากให้วันหยุดก็สามารถให้บริการตอบได้ (1)</li> <li>● อยากให้มีช่องทางสอบถามที่รวดเร็วกว่านี้ (1)</li> <li>● รอนานไป (1)</li> <li>● บริการให้รวดเร็วขึ้น (1)</li> </ul>
งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำดี (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นกำลังใจในการพัฒนาต่อไป (1)</li> <li>● อยากให้มีเว็บไซต์ที่สามารถสืบค้นสถานประกอบการที่มีความร่วมมือกับทางมหาวิทยาลัย รวมไปถึงข้อมูลนักศึกษาที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละปี (1)</li> <li>● ให้นำจุดด้อยของหน่วยงาน มาปรับปรุง (1)</li> </ul>

### 3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายหน่วยงาน

ตารางที่ 3.6.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2566

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ครั้งที่ 1 (N=42)	ครั้งที่ 2 (N=29)	ภาพรวม (N=71)	แปลผล	อันดับ
		( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	ภาพรวม	
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>4.36</b>	<b>4.55</b>	<b>4.44</b>	<b>มาก</b>	
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.36	4.55	4.44	มาก	4
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		<b>4.30</b>	<b>4.44</b>	<b>4.36</b>	<b>มาก</b>	
2	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.26	4.41	4.32	มาก	8
3	ให้บริการด้วยความความถูกต้องและรวดเร็ว	4.29	4.38	4.32	มาก	8
4	มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.38	4.52	4.44	มาก	4
5	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	4.45	4.35	มาก	7
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</b>		<b>4.40</b>	<b>4.46</b>	<b>4.43</b>	<b>มาก</b>	
6	สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและมีความปลอดภัย	4.43	4.55	4.48	มาก	3
7	ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์	4.40	4.38	4.39	มาก	6
8	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	4.38	4.46	4.41	มาก	5
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		<b>4.52</b>	<b>4.55</b>	<b>4.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	
9	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น	4.57	4.55	4.56	มากที่สุด	1
10	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.48	4.55	4.51	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม</b>		<b>4.38</b>	<b>4.48</b>	<b>4.42</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 3.6.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริหารงานทั่วไป โดยรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และ ให้บริการด้วยความความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ )

ตารางที่ 3.6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานประกันคุณภาพและประเมินผล ปีการศึกษา 2566

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ครั้งที่ 1 (N=14)	ครั้งที่ 2 (N=6)	ภาพรวม (N=20)	แปลผล	อันดับ
		( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	ภาพรวม	
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>4.57</b>	<b>4.67</b>	<b>4.60</b>	มากที่สุด	
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.57	4.67	4.60	มากที่สุด	4
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		<b>4.66</b>	<b>4.67</b>	<b>4.66</b>	มากที่สุด	
2	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือรื้อรับ และเต็มใจให้บริการ	4.64	4.83	4.70	มากที่สุด	2
3	ให้บริการด้วยความความถูกต้องและรวดเร็ว	4.57	4.50	4.55	มากที่สุด	5
4	มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.71	4.83	4.75	มากที่สุด	1
5	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	4.50	4.65	มากที่สุด	3
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</b>		<b>4.36</b>	<b>4.61</b>	<b>4.43</b>	มาก	
6	สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ และมีความปลอดภัย	4.36	4.67	4.45	มาก	7
7	ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์	4.36	4.50	4.40	มาก	8
8	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	4.36	4.67	4.45	มาก	7
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		<b>4.54</b>	<b>4.58</b>	<b>4.55</b>	มากที่สุด	
9	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น	4.50	4.50	4.50	มาก	6
10	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.57	4.67	4.60	มากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>		<b>4.54</b>	<b>4.63</b>	<b>4.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานประกันคุณภาพและประเมินผลโดยรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.66) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.60) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.43) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือมีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75) และพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.40)

ตารางที่ 3.6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา ปีการศึกษา 2566

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ครั้งที่ 1 (N=16)	ครั้งที่ 2 (N=36)	ภาพรวม (N=52)	แปลผล	อันดับ
		( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	ภาพรวม	
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>3.88</b>	<b>4.72</b>	<b>4.46</b>	<b>มาก</b>	
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3.88	4.72	4.46	มาก	6
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		<b>4.17</b>	<b>4.75</b>	<b>4.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	
2	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.19	4.75	4.58	มากที่สุด	3
3	ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.00	4.69	4.48	มาก	5
4	มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.31	4.78	4.52	มากที่สุด	4
5	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	4.78	4.60	มากที่สุด	2
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</b>		<b>4.27</b>	<b>4.76</b>	<b>4.61</b>	<b>มากที่สุด</b>	
6	สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและมีความปลอดภัย	4.31	4.78	4.63	มากที่สุด	1
7	ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์	4.25	4.75	4.60	มากที่สุด	2
8	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	4.25	4.75	4.60	มากที่สุด	2
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		<b>4.25</b>	<b>4.78</b>	<b>4.62</b>	<b>มากที่สุด</b>	
9	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น	4.25	4.81	4.63	มากที่สุด	1
10	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.25	4.75	4.60	มากที่สุด	2
<b>ภาพรวม</b>		<b>4.19</b>	<b>4.76</b>	<b>4.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.6.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา โดยรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.62) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.57) และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.46) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือ สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและมีความปลอดภัย และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63) และพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.46)



ตารางที่ 3.6.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานทะเบียนและประมวลผล ปีการศึกษา 2566

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ครั้งที่ 1 (N=141)	ครั้งที่ 2 (N=52)	ภาพรวม (N=193)	แปลผล	อันดับ
		( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	ภาพรวม	
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>4.66</b>	<b>4.54</b>	<b>4.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.66	4.54	4.63	มากที่สุด	7
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		<b>4.68</b>	<b>4.61</b>	<b>4.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	
2	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.65	4.58	4.63	มากที่สุด	7
3	ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.67	4.60	4.65	มากที่สุด	5
4	มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.68	4.67	4.68	มากที่สุด	2
5	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.72	4.58	4.68	มากที่สุด	2
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</b>		<b>4.68</b>	<b>4.56</b>	<b>4.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	
6	สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ และมีความปลอดภัย	4.67	4.62	4.65	มากที่สุด	5
7	ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์	4.69	4.52	4.64	มากที่สุด	6
8	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	4.70	4.56	4.66	มากที่สุด	4
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		<b>4.71</b>	<b>4.65</b>	<b>4.69</b>	<b>มากที่สุด</b>	
9	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น	4.73	4.67	4.72	มากที่สุด	1
10	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.68	4.63	4.67	มากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>		<b>4.68</b>	<b>4.60</b>	<b>4.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.6.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทะเบียนและประมวลผลโดยรวมปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.66) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.69) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.66) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63) และ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.72) และพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63)

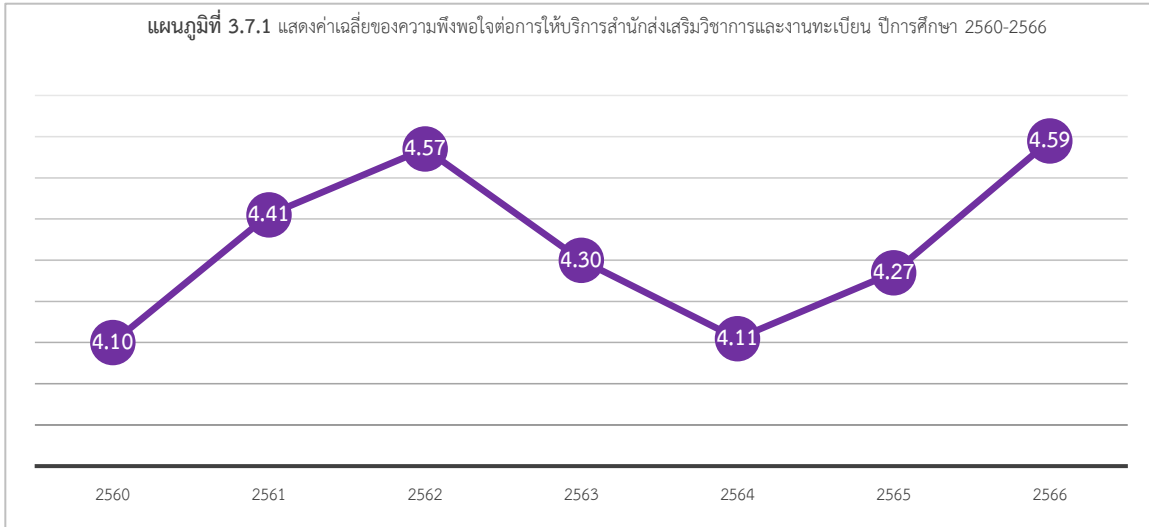
ตารางที่ 3.6.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา ปีการศึกษา 2566

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ครั้งที่ 1 (N=16)	ครั้งที่ 2 (N=4)	ภาพรวม (N=20)	แปลผล	อันดับ
		( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	( $\bar{X}$ )	ภาพรวม	
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>4.50</b>	<b>4.25</b>	<b>4.45</b>	<b>มาก</b>	
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.50	4.25	4.45	มาก	4
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		<b>4.61</b>	<b>4.25</b>	<b>4.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	
2	ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.56	4.25	4.50	มาก	3
3	ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.63	4.25	4.55	มากที่สุด	2
4	มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.63	4.25	4.55	มากที่สุด	2
5	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	4.25	4.55	มากที่สุด	2
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</b>		<b>4.56</b>	<b>4.25</b>	<b>4.50</b>	<b>มาก</b>	
6	สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ และมีความปลอดภัย	4.56	4.25	4.50	มาก	3
7	ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์	4.56	4.25	4.50	มาก	3
8	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง	4.56	4.25	4.50	มาก	3
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		<b>4.63</b>	<b>4.25</b>	<b>4.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	
9	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น	4.56	4.25	4.50	มาก	3
10	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.69	4.25	4.60	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>		<b>4.59</b>	<b>4.25</b>	<b>4.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3.6.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา โดยรวม ปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจอันดับที่ 1 คือมีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) และพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ )

### 3.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2560-2566

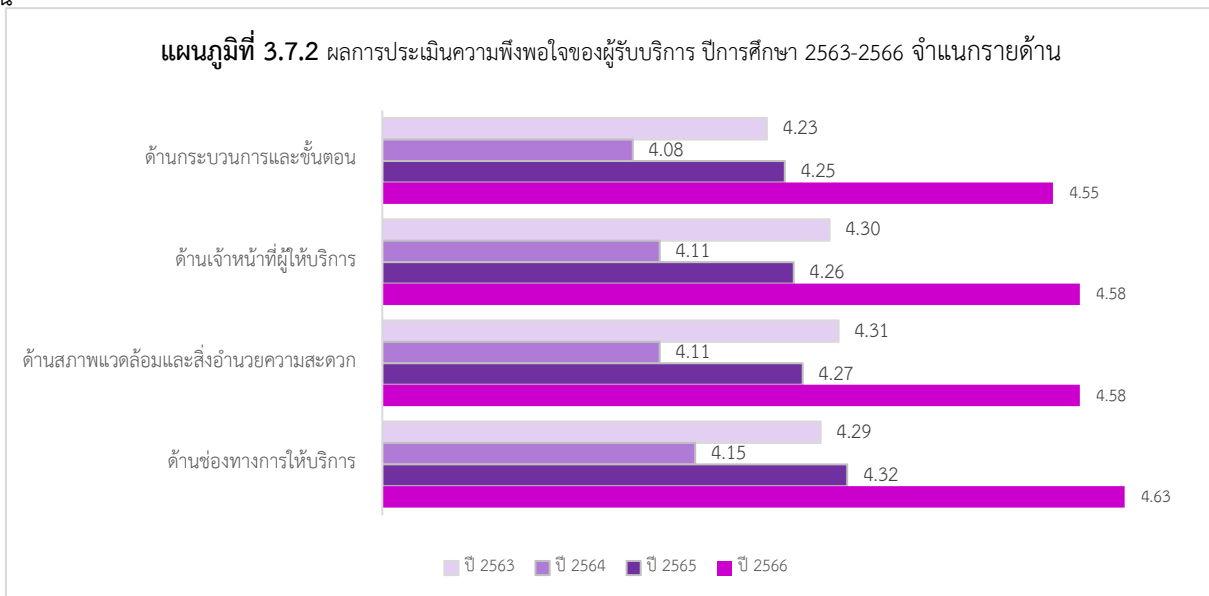
หน่วย : ค่าเฉลี่ย



จากแผนภูมิที่ 3.7.1 ผลประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นและลงในแต่ละปี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.59 ในปีการศึกษา 2566 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.11 ในปีการศึกษา 2564 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีความผันผวนมากในแต่ละปี โดยมีการเพิ่มขึ้นอย่างมากในปีการศึกษา 2565 (1,079 คน) และลดลงอย่างมากในปีการศึกษา 2564 (217 คน) ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ตอบแบบประเมินและผลประเมินความพึงพอใจ ในปีการศึกษา 2565 ที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด (1,079 คน) ผลประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยยังคงสูงที่ 4.27 ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการรักษาคุณภาพการบริการได้แม้จะมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินมาจำนวนมาก ปีการศึกษา 2564 ที่มีจำนวนผู้ตอบน้อยที่สุด (217 คน) ผลประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยก็ลดลงเช่นกัน แสดงถึงความท้าทายในการรักษาคุณภาพการบริการเมื่อมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจน้อย

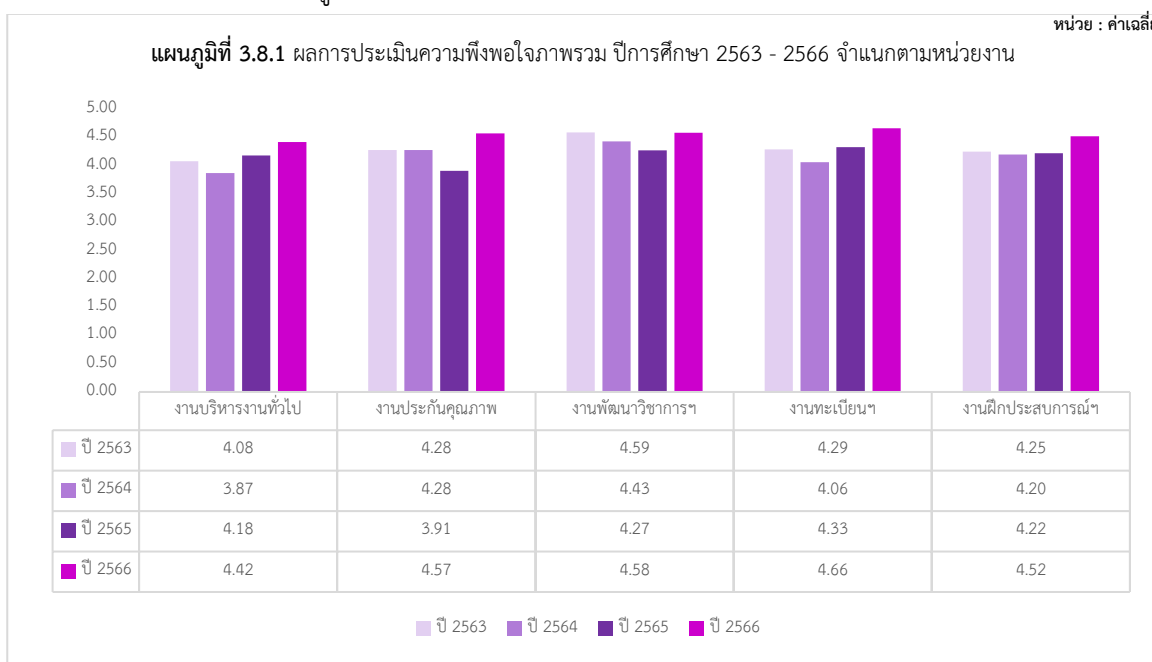
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงให้เห็นถึงความผันผวนแต่ยังคงอยู่ในระดับมาก (มากกว่า 3.51) ตลอดช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้คงที่หรือเพิ่มขึ้น ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการหาวิธีการในการกระตุ้นให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามมากขึ้น

หน่วย : ค่าเฉลี่ย

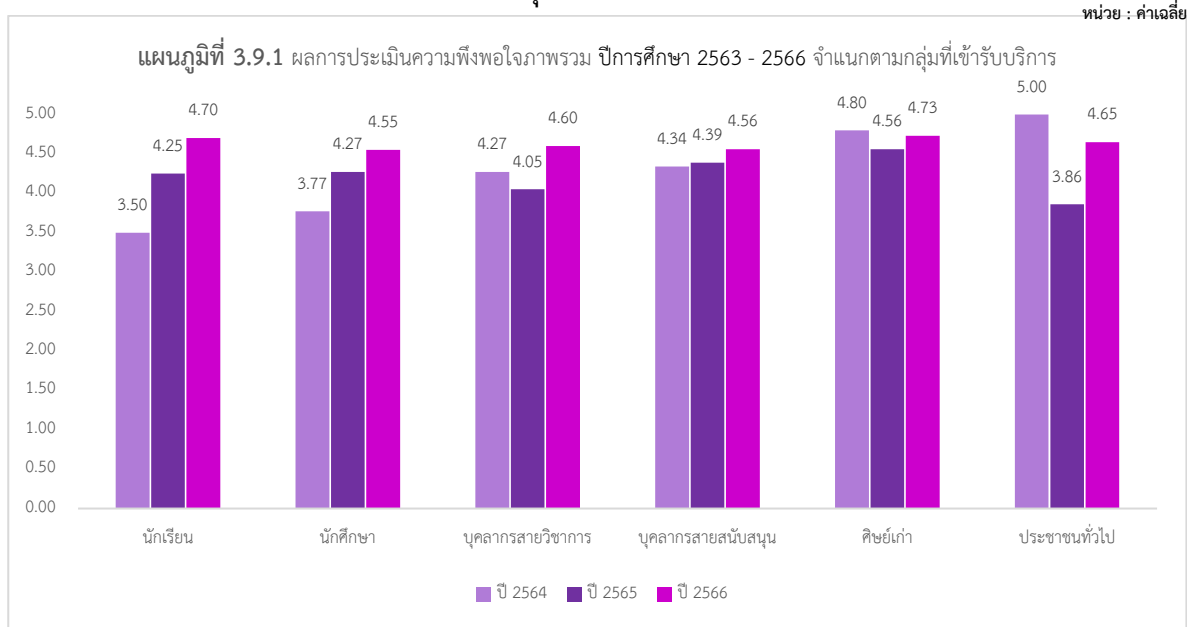


### 3.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2563 - 2566 ตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักฯ จำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการในหน่วยงาน ทั้ง 5 หน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยทุกหน่วยงานที่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ปีการศึกษา 2565 ได้แก่งานประกันคุณภาพฯ (เพิ่มขึ้น 16.88%) งานทะเบียนฯ (เพิ่มขึ้น 7.62%) งานพัฒนา วิชาการฯ (เพิ่มขึ้น 7.26%) งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา (เพิ่มขึ้น 7.11%) และงานบริหารงานทั่วไป (เพิ่มขึ้น 5.74%) รายละเอียดดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.8.1



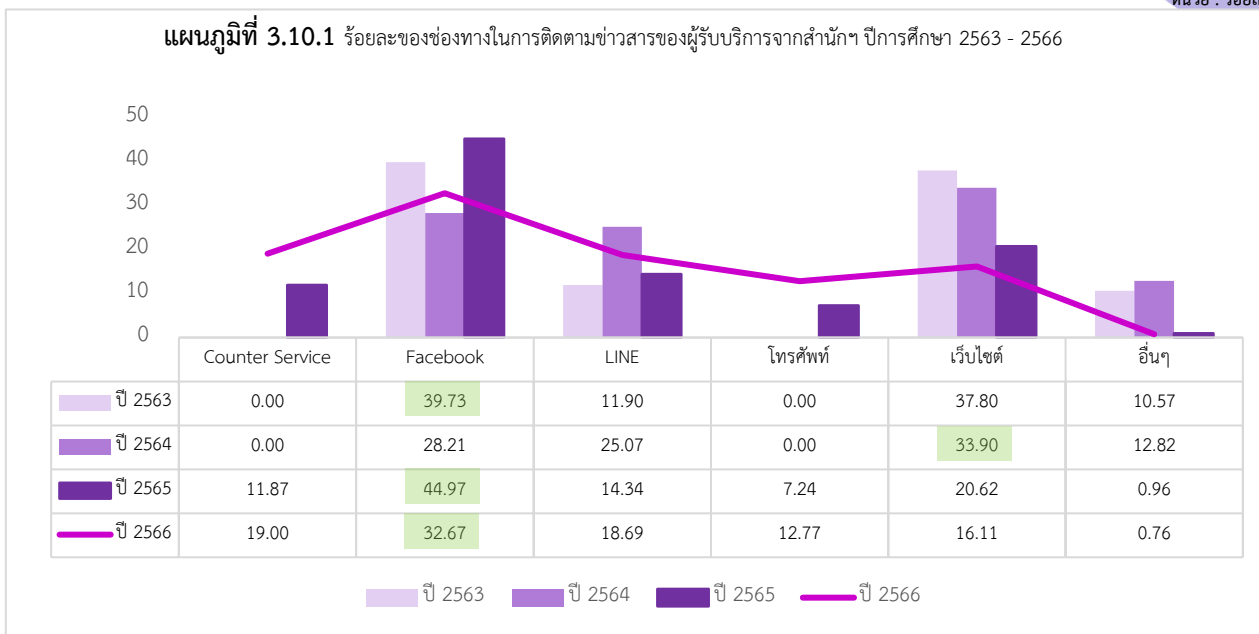
### 3.9 ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยงานจำแนกตามกลุ่มที่เข้ารับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566



หมายเหตุ เริ่มเก็บข้อมูลจำแนกนักเรียน นักศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 เป็นต้นมา สำหรับปีการศึกษา ก่อน 2564 ไม่ได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

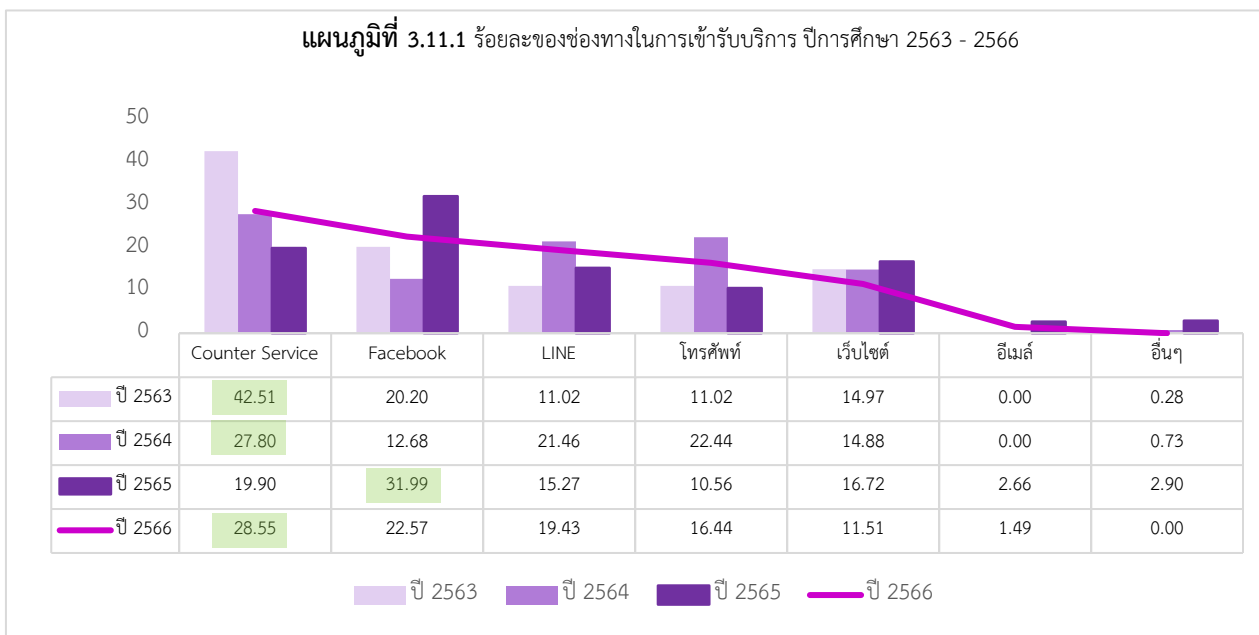
### 3.10 ผลสำรวจช่องทางการติดตามข่าวสารของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566

หน่วย : ร้อยละ



### 3.11 ผลสำรวจช่องทางที่เข้ารับบริการ ปีการศึกษา 2563 - 2566

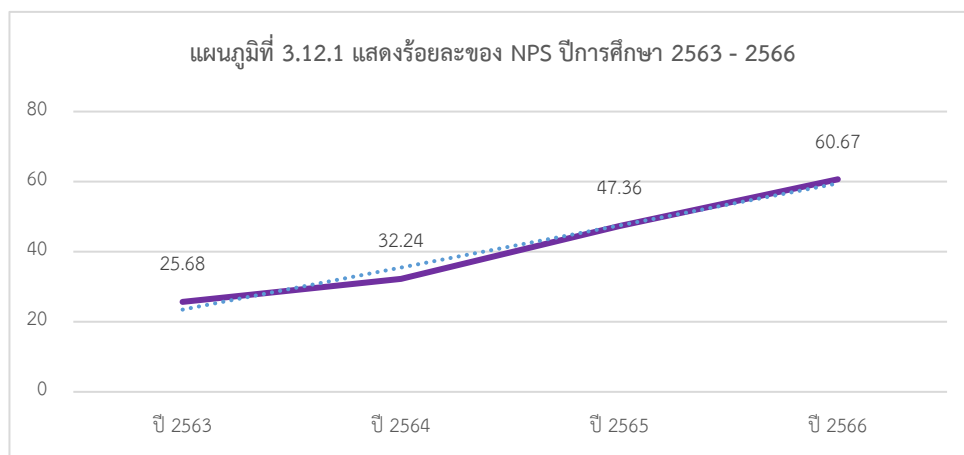
หน่วย : ร้อยละ



### 3.12 ระดับความผูกพันหรือค่าความภักดี (NPS) ปีการศึกษา 2563 - 2566

ตารางที่ 3.12.1 แสดงระดับความผูกพันหรือค่าความภักดี (NPS) ปีการศึกษา 2563 – 2566 (หน่วย : ร้อยละ)

กลุ่มลูกค้า	ปีการศึกษา 2563			ปีการศึกษา 2564			ปีการศึกษา 2565			ปีการศึกษา 2566		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
Detractor กลุ่มที่ค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อบริการ หรือมีแนวโน้มจะไม่แนะนำบริการ	20.29 (42)	18.26 (44)	18.47 (86)	29.17 (21)	9.01 (10)	16.94 (31)	9.64 (43)	14.06 (89)	12.23 (132)	9.17 (21)	7.09 (9)	8.43 (30)
Passive กลุ่มเฉยๆ ต่อการให้บริการหรือที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น ถ้าพบว่ามีข้อเสนอที่ดีกว่า	49.76 (103)	26.14 (63)	37.39 (166)	40.28 (29)	29.73 (33)	33.88 (62)	34.53 (154)	23.70 (150)	28.17 (304)	22.71 (52)	22.05 (28)	22.47 (80)
Promoters กลุ่มที่จะสนับสนุนสำนักฯ	29.29 (62)	55.60 (134)	44.14 (196)	30.56 (22)	61.26 (68)	49.18 (90)	55.83 (249)	62.24 (394)	59.59 (643)	68.12 (156)	70.87 (90)	69.10 (246)
<b>NPS (ร้อยละ)</b>	<b>11.82</b> (203)	<b>37.34</b> (241)	<b>25.68</b> (444)	<b>1.39</b> (97)	<b>52.25</b> (120)	<b>32.24</b> (217)	<b>46.19</b> (446)	<b>48.18</b> (633)	<b>47.36</b> (1,079)	<b>58.95</b> (229)	<b>63.78</b> (127)	<b>60.67</b> (356)
จำนวนคน												



จากกราฟนี้สามารถสรุปได้ว่า: NPS ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงเวลา 4 ปีที่ผ่านมา โดยอัตราการเติบโตของ NPS ค่อนข้างสม่ำเสมอและเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยมีการเติบโตเฉลี่ยต่อปีจากแนวโน้มนี้สามารถคาดการณ์ได้ว่า NPS ของสำนักฯ มีโอกาสที่จะเพิ่มขึ้นอีกในปีถัดไป หากสำนักฯ ยังสามารถรักษาหรือปรับปรุงการบริการและประสบการณ์ของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น



**ภาคผนวก**

**แบบสอบถาม**



**แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2566**

คำชี้แจงในการตอบแบบประเมิน ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ทุกข้อที่ท่านเลือก

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

- 1.1 สถานะ  นักเรียน  นักศึกษา  บุคลากรสายวิชาการ  
 บุคลากรสายสนับสนุน  ศิษย์เก่า  ประชาชนทั่วไป
- 1.2 สังกัด  คณะบริหารธุรกิจ  คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี  
 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์  คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์  
 สถาบันสหบรรพชาศสตร์  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.3 ส่วนงานที่ท่านเข้ารับบริการ (เลือกได้ 1 ข้อเท่านั้น)  
 งานบริหารงานทั่วไป (งานรับเข้าศึกษา งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานสารบรรณสำนัก)  
 งานหลักสูตร  งานประกันคุณภาพ  
 งานทะเบียนและประมวลผล  งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา

**1.4 ช่องทางที่ท่านรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- จุดบริการ (Counter service)  Facebook  LINE  โทรศัพท์  เว็บไซต์  Mail

**ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารของหน่วยงาน**

**2.1 ท่านติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- จุดบริการ (Counter service)  Facebook  LINE  
 โทรศัพท์  เว็บไซต์  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**2.2 ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ**

- ในเวลาราชการ  นอกเวลาราชการ

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน**

ใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับท่านมากที่สุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจ 2 = ไม่พอใจ 1 = ไม่พอใจมาก

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความความถูกต้องและรวดเร็ว					
4. มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม</b>					
6. สภาพแวดล้อม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการและมีความปลอดภัย					
7. ความเหมาะสมและชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์					
8. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ FACEBOOK Line Mail เป็นต้น					
10. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจ (เลือกได้ 1 ข้อเท่านั้น ได้แก่ ข้อ 4.1 หรือ ข้อ 4.2)

4.1 สำหรับผู้ที่เลือกประเมิน **พึงพอใจ**

คำชี้แจง : การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนมากที่สุด (10) ไปคะแนนน้อยที่สุด (1)

หัวข้อ	ระดับคะแนน (ใส่เครื่องหมาย ✓)									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาใช้บริการหรือไม่										

จากคะแนนที่ท่านให้ หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น (กรณีไม่ถึง 10 คะแนน)

.....

.....

.....

.....

4.2 สำหรับผู้ที่เลือกประเมิน **ไม่พึงพอใจ**

คำชี้แจง : กรุณาเลือกด้านที่ท่านไม่พึงพอใจ และระบุรายละเอียดปัญหา ข้อเสนอแนะ หรือบริการที่ไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงสำนักฯ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

โปรดระบุรายละเอียดความไม่พึงพอใจ.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โปรดระบุรายละเอียดความไม่พึงพอใจ.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

โปรดระบุรายละเอียดความไม่พึงพอใจ.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

โปรดระบุรายละเอียดความไม่พึงพอใจ.....



ขอบคุณสำหรับความคิดเห็น

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา



จัดทำโดย : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
งานบริหารงานทั่วไป แผนกงานแผนและประกันคุณภาพ

โทร 0 4423 3000 ต่อ 2731

