



ปีการศึกษา 2560

# รายงานผล ความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

รายงานผลความพึงใจเล่มนี้ เป็นรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ทุกภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวข้องกับอาจารย์ นักศึกษาทุกคนที่กำลังศึกษาอยู่และที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว โดยยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้มีการจัดทำรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านต่างๆต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ และยินดีน้อมรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มิถุนายน 2561

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการ	
กลุ่มเป้าหมาย	2
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	2
วิธีการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการ ให้บริการ	8
ส่วนที่ 4 สรุปผลการดำเนินการ	9
ภาคผนวก	
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	
- โครงสร้างการบริหารงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	

## ส่วนที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ทุกภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวข้องกับอาจารย์ นักศึกษาทุกคนที่กำลังศึกษาอยู่และที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว โดยยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้มีการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านต่างๆ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

## ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการ

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากร ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลอื่นๆ
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลอื่นๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง

### เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสร้างและพัฒนาโดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ

### วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลอื่นๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 58 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ในภาพรวม และรายข้อโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ
2. การวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาและใช้ค่าความถี่
3. การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ”

## เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจจากแบบสอบถามอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 58 คน การนำเสนอผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ติดต่อกับงาน/ฝ่าย ลักษณะของการติดต่อ ติดต่อกาง และความถี่ในการติดต่อ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	23	39.66
- หญิง	35	60.34
- ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ตำแหน่ง</b>		
- อาจารย์	6	10.34
- เจ้าหน้าที่	11	18.97
- นักศึกษา	32	55.17
- อื่นๆ	2	3.45
- ไม่ระบุ	7	12.07
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ท่านติดต่อกับงาน/ฝ่ายใด</b>		
- งานรับเข้านักศึกษา(หน่วยทะเบียน, หน่วยแนะแนว, หน่วยรับเข้า)	17	29.31

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
- งานส่งเสริมวิชาการ(หน่วยส่งเสริมวิชาการ, หน่วยมาตรฐานหลักสูตร, ศูนย์ศึกษาทั่วไป)	11	18.97
- งานบริการการศึกษา(หน่วยประมวลผล, หน่วยแผนการเรียนและจัดตารางเรียนตารางสอน, หน่วยเทคนิคคอมพิวเตอร์)	29	50.00
- งานบริหารงานทั่วไป(หน่วยสารบรรณ, หน่วยการเงินและพัสดุ, หน่วยบริหารงานทั่วไป)	18	31.03
<b>4. ท่านติดต่อกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในลักษณะใด</b>		
- ขอข้อมูล	25	43.10
- ประสานงาน	27	46.55
- รับบริการ	21	36.21
- อื่นๆ	1	1.72
<b>5. ท่านติดต่อกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ทางใด</b>		
- มาติดต่อเอง	52	89.66
- ทางโทรศัพท์	12	20.69
- ทางหนังสือราชการ	3	5.17
- ทาง E-Mail/Fb	1	1.72
- อื่นๆ	-	-
<b>6. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</b>		
- 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์	14	24.14
- 1 ครั้ง/สัปดาห์	10	17.24
- 2 – 3 ครั้ง/เดือน	10	17.24
- 1 ครั้ง/เดือน	15	25.86
- เกือบทุกวัน	6	10.34
- ไม่ระบุ	2	3.45
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 60.34 เป็นนักศึกษา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 ส่วนใหญ่จะมาติดต่อกับงานบริการการศึกษา (หน่วยประมวลผล, หน่วยแผนการเรียนและจัดตารางเรียนตารางสอน, หน่วยเทคนิคคอมพิวเตอร์) คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ งานบริหารงานทั่วไป(หน่วยสารบรรณ, หน่วยการเงินและพัสดุ, หน่วยบริหารงานทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 31.03 และมาประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 46.55 รองลงมาคือ มาขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 43.10 และจะมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 89.66 รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 20.69 และมาติดต่อ 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.86 รองลงมาคือ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.14

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### รายละเอียดดังตาราง 2 และ 3

#### ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.583	มากที่สุด
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.616	มาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.541	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ	4.60	0.587	มากที่สุด
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.518</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านที่ 1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

#### ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	0.569	มากที่สุด
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	0.655	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.750	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
4	เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน	4.57	0.704	มากที่สุด
<b>ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.41	0.795	มาก
2	วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	4.41	0.726	มาก
3	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	4.47	0.706	มาก
4	ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.41	0.702	มาก
5	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.33	0.758	มาก
6	สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย	4.36	0.718	มาก
7	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ของมหาวิทยาลัยฯ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.48	0.628	มาก
8	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.50	0.628	มาก
<b>ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ	4.47	0.599	มาก
2	การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site มีความชัดเจน	4.33	0.711	มาก
3	สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อดสะดวก	4.62	0.587	มากที่สุด
<b>ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ</b>				
1	เอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน	4.66	0.548	มากที่สุด
2	ได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ	4.59	0.676	มากที่สุด
3	ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.57	0.678	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.50</b>	<b>0.518</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 7 รายการ และอยู่ในระดับมาก 11 รายการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ  
ตารางที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	รายการ
1	อยากให้ระบบ snru.connect ในเว็บไซต์มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา

## ส่วนที่ 4

### สรุปผลการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจจากแบบสอบถามอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 58 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง นำเสนอผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 60.34 เป็นนักศึกษา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 ส่วนใหญ่จะมาติดต่อกับงานบริการการศึกษา (หน่วยประมวลผล, หน่วยแผนการเรียนและจัดตารางเรียนตารางสอน, หน่วยเทคนิคคอมพิวเตอร์) คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ งานบริหารงานทั่วไป(หน่วยสารบรรณ, หน่วยการเงินและพัสดุ, หน่วยบริหารงานทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 31.03 และมาประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 46.55 รองลงมาคือ มาขอข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 43.10 และจะมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 89.66 รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 20.69 และมาติดต่อ 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.86 รองลงมาคือ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.14

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.47) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.42) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ระบบ snru.connect ในเว็บไซต์มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา