



## รายงาน

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปีการศึกษา 2563  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## คำนำ

การวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นี้ เพื่อหน่วยงานได้รับทราบระดับความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการในหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจะช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ท้ายสุดนี้ หากมีข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนั้น หวังว่าการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์ทั่วไป	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
กลุ่มตัวอย่าง	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
ผลการศึกษา	5
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	6
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	12
สรุปผลการวิเคราะห์	12
บรรณานุกรม	14

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 50 คน)	6
2	จำนวนร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตำแหน่ง (n = 50 คน)	6
3	จำนวนร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกความถี่ในการติดต่อใช้บริการ (n = 50 คน)	6
4	ลักษณะการติดต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7
5	วิธีการที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7
6	งาน/ฝ่ายที่ผู้ใช้บริการติดต่อในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8
7	การรับข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8
8	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9
9	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9
10	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10
11	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11
12	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11

## การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### 1. หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจหลักในด้านสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เริ่มตั้งแต่การจัดทำหลักสูตรการศึกษา การจัดทำข้อบังคับระเบียบ ประกาศ ว่าด้วยการศึกษาฯ การจัดทำระเบียบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การจัดทำข้อสอบ การสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ การประกาศผลสอบ การรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การสำเร็จการศึกษา ขออนุมัติปริญญา ขออนุมัติเกียรติคุณและเหรียญเกียรติคุณ และการดำเนินการเกี่ยวกับงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรบัณฑิตและบัณฑิตกิตติมศักดิ์ การศึกษาวิเคราะห์วิจัยข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษา รวมทั้งเสนอแนะให้ข้อมูลในกรณีต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษาเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ยังมีหน้าที่รับผิดชอบให้คำปรึกษาการจัดการศึกษาแก่กองการศึกษาทุกเขตพื้นที่ และในวันที่ 1 ตุลาคม 2557 ได้มีการยุบรวมเขตพื้นที่ภาคพายัพ ทำให้มีกลุ่มงานที่ต้องดูแลรับผิดชอบเพิ่มเติม คือ กลุ่มงานทะเบียนและผลวัด ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เรื่องการแบ่งส่วนราชการเป็นงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามความในมาตรา 9 วรรคสาม และมาตรา 27 (9) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 จึงบัญญัติให้การแบ่งส่วนราชการเป็นงานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างาน ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ณ วันที่ 25 กันยายน 2560 5 กลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
2. กลุ่มงานรับนักศึกษาใหม่
3. กลุ่มงานทะเบียน
4. กลุ่มงานสารสนเทศ
5. กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

ปัจจุบัน ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เรื่องการแบ่งส่วนราชการเป็นงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามความในมาตรา 9 วรรคสาม และมาตรา 27 (9) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 จึงบัญญัติให้การแบ่งส่วนราชการเป็นงานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างาน ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม 4 งาน พ.ศ. 2563 ถึงปัจจุบันแบ่งงานภายในดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
  - 1.1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
  - 1.2. กลุ่มงานบริการการศึกษา
2. ส่งเสริมวิชาการ
3. งานทะเบียน

4. งานบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน
5. งานวิเทศสัมพันธ์

### ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ :

1. บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
2. บริการข้อมูลด้านวิชาการ (Academic Records)
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์
4. ส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนางานวิชาการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
5. ดำเนินงานด้านการรับนักศึกษาใหม่เชิงรุกที่หลากหลาย
6. พัฒนาระบบทะเบียนกลางให้มีประสิทธิภาพ
7. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน
8. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ความร่วมมือระหว่างประเทศและกิจการ

ต่างประเทศ

ในปีการศึกษา 2563 มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งได้ดำเนินการในการให้บริการในช่วงเดือน มิถุนายน 2563 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563 จาก การดำเนินงานดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนได้รับทราบ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

### 2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในหน่วยงาน
- 2.2 เพื่อได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบผลการประเมินฯ และสามารถนำไปวางแผนการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านการให้บริการในหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะช่วยให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการ ให้บริการได้อย่างเหมาะสม

### 4. ขอบเขตการศึกษา

#### 4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สถานที่ตั้ง 128 หมู่ 5 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ 50300

#### 4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาครั้งนี้ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ใช้บริการในหน่วยงาน และกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน

#### 4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาครั้งนี้จะใช้เกณฑ์วัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ให้บริการหน่วยงาน

### 5. นิยามศัพท์

ผู้ให้บริการ หมายถึง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### 6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544: 6)

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

## 7. ระเบียบวิธีการศึกษา

### 7.1 กลุ่มตัวอย่าง

คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 50 คน

### 7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษาเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม

### 7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้



$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

#### 7.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

7.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

7.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

### 8. ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในครั้งนี้นำวัตถุประสงค์เพื่อให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในหน่วยงาน และนำข้อมูลนำไปปรับปรุงและการพัฒนางาน ตลอดจนได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามกับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 50 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอโดยการพรรณนาในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากผลการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ให้บริการในด้านข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### 8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 50 คน

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 50 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	17	34
หญิง	33	66
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตำแหน่ง (n = 50 คน)

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	13	26
เจ้าหน้าที่	35	70
อื่น ๆ	2	4
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็น เจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และอื่น ๆ ได้แก่ ที่ปรึกษาและนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกความถี่ในการติดต่อใช้บริการ (n = 50 คน)

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	13	26
1 ครั้ง/สัปดาห์	9	18
2-3 ครั้ง/เดือน	13	26
1 ครั้ง / เดือน	5	10
2-3 ครั้ง/ภาคเรียน	8	16
เกือบทุกวัน	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกความถี่ในการติดต่อใช้บริการ ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการติดต่อใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ และ 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18 , 2-3 ครั้ง/ภาคเรียน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 , 1 ครั้ง / เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และเกือบทุกวัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ลักษณะการติดต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ลักษณะการติดต่อ	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
ขอข้อมูล	33	34.7	2
ประสานงาน	41	43.2	1
รับบริการ	9	9.5	4
ปรึกษางาน	10	10.5	3
อื่นๆ	2	2.1	5
<b>รวม</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในเรื่องลักษณะการติดต่อของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ติดต่อประสานงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมา คือ ขอข้อมูล จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ปรึกษางาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รับบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** วิธีการที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้วย

ติดต่อสำนักทางด้านใด	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
มาติดต่อเอง	33	28.4	2
ทางโทรศัพท์	42	36.2	1
ทางหนังสือราชการ	32	27.6	3
ทางอีเมลล์	7	6	4
อื่นๆ	2	1.7	5
<b>รวม</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนวิธีการที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า วิธีการส่วนใหญ่ คือ ทางโทรศัพท์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ มาติดต่อเอง

จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ทางหนังสือราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ทางอีเมล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และ ทางอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** งาน/ฝ่ายที่ผู้ใช้บริการติดต่อในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ติดต่องานฝ่ายใด	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
งานธุรการ	33	39.3	1
งานสภาวิชาการ	15	17.9	3
งานหลักสูตร	16	19	2
งานเอกสารการศึกษา	12	14.3	4
อื่นๆ	8	9.5	5
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนงาน/ฝ่ายที่ผู้ใช้บริการติดต่อในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าส่วนใหญ่ งาน/ฝ่ายที่ผู้ใช้บริการติดต่อในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ งานธุรการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ งานหลักสูตร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2 งานสภาวิชาการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 งานเอกสารการศึกษา 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ งานด้านอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** การรับข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รับข้อมูลด้านใด	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
หนังสือราชการ	38	41.3	1
Website ของสำนักฯ	18	19.6	3
เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ	35	38	2
อื่นๆ	1	1.1	4
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนการรับข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลทางหนังสือราชการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ทางเว็บไซต์ของสำนักฯ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และทางอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. การปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน	3.78	75.60	0.51	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.96	79.20	0.57	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.94	78.80	0.42	มาก
4. เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน	3.86	77.20	0.57	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.06	81.20	0.51	มาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.92</b>	<b>78.40</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยพบว่า ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 และในด้านการปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอนนั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

**ตารางที่ 9** จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.86	77.20	0.57	มาก
2. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	4.06	81.20	0.65	มาก
3. มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	3.94	78.80	0.71	มาก
4. มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน)	4.10	82.00	0.71	มาก
5. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.00	80.00	0.64	มาก
6. ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.86	77.20	0.73	มาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>79.40</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้อค่าตอบแทน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพแลเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

**ตารางที่ 10** จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ตำแหน่งสถานที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม	3.78	75.60	0.68	มาก
2. บริเวณสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.86	77.20	0.61	มาก
3. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.84	76.80	0.65	มาก
4. เวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.86	77.20	0.57	มาก
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.82	76.40	0.66	มาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>76.64</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของบริเวณสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมา คือ มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 และตำแหน่งสถานที่ตั้งของสำนักฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

**ตารางที่ 11** จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. เอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน	3.88	77.60	0.69	มาก
2. ได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ	3.76	75.20	0.72	มาก
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.76	75.20	0.74	มาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>76.00</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาคือ ได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20

**ตารางที่ 12** จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภาพรวมการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	78.40	0.52	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.97	79.40	0.67	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	76.64	0.63	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ	3.80	76.00	0.72	มาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>77.61</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.64 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76 ตามลำดับ

## 8.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรจัดระบบสนับสนุนการศึกษาทุกระดับที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย รวมทั้งเขตพื้นที่ทั้งหมด ตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จนถึงระดับบัณฑิตศึกษา ด้วย

2.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในบางครั้งติดอยู่กับรายละเอียดของเนื้อหางานมากเกินไป ทำให้งานล่าช้า ควรคำนึงถึงการประมวลผลทั้งหมดของงานด้วย

2.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดให้กับบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ

2.4 ควรมีการกำหนดแนวทางในการถ่ายทอดนโยบายต่อผู้ปฏิบัติ พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการย้อนกลับของข้อมูล ด้านหลักสูตร จำนวนนักศึกษา ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงได้

## 9. ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมของสำนักฯ อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักฯ พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.06 และด้านการปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.78 ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ระบุว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรมีการจัดระบบการศึกษาทุกระดับให้ชัดเจน

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.10 และเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.86

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักฯ พบว่า เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และบริเวณสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และผู้ให้บริการเห็นว่าตำแหน่งสถานที่ตั้งของสำนักฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.78



ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจำแนกรายชื่อของคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักฯ พบว่า เอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.88 และ ได้รับเอกสารครบ  
ตามจำนวนที่ต้องการ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.76

## บรรณานุกรม

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