



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ประจำปีการศึกษา 2564

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

คำนำ

การวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบระดับความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการในหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจะช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

หากมีข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดประการใด คณะผู้จัดทำขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนั้น หวังว่าการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะผู้จัดทำ

พฤษภาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์ทั่วไป	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	4
ระเบียบวิธีการศึกษา	5
กลุ่มตัวอย่าง	5
การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	6
ผลการศึกษา	6
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	7
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ	14
สรุปผลการวิเคราะห์	15
บรรณานุกรม	16
ภาคผนวก	17

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 94 ราย)	7
2	จำนวนร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตำแหน่ง (n = 94 ราย)	7
3	จำนวนร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกความถี่ในการติดต่อใช้บริการ (n = 94 ราย)	8
4	ลักษณะงานที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8
5	ลักษณะการติดต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9
6	วิธีการที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9
7	การรับข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10
8	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11
9	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	12
10	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	13
11	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	13
12	จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	14

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

1. หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจหลักในด้านสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เริ่มตั้งแต่การจัดทำหลักสูตรการศึกษา การจัดทำข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ว่าด้วยการศึกษา การจัดทำระเบียบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การจัดทำข้อสอบ การสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ การประกาศผลสอบ การรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การสำเร็จการศึกษา ขออนุมัติปริญญา ขออนุมัติเกียรตินิยมและเหรียญเกียรตินิยม 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 ถึง ปัจจุบัน แบ่งงานภายในดังนี้

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 2564 มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งได้ดำเนินการในการให้บริการในช่วงเดือน พฤษภาคม 2565 ถึงเดือนมิถุนายน 2565 จาก การดำเนินงานดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนได้รับทราบ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในหน่วยงาน
- 2.2 เพื่อได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อให้หน่วยงานได้รับทราบผลการประเมินฯ และสามารถนำไปวางแผนการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านการให้บริการในหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะช่วยให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานได้รับข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ สถานที่ตั้ง 128 หมู่ 5 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย สถานที่ตั้ง 99 หมู่ 10 ตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ตาก สถานที่ตั้ง 44 หมู่ 7 ถนนพหุโยธิน ตำบลไม้งาม อำเภอเมือง จังหวัดตาก 63000

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่น่าน สถานที่ตั้ง ตำบลฝายแก้ว กิ่งอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน 55000

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่พิษณุโลก สถานที่ตั้ง ตำบลบ้านกร่าง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ลำปาง สถานที่ตั้ง ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000

4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาครั้งนี้ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ใช้บริการในหน่วยงาน และกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาครั้งนี้ จะใช้เกณฑ์วัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ให้บริการในแต่ละงานของหน่วยงาน

5. นิยามศัพท์

ผู้ให้บริการหมายถึง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

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

อุทัยพรรณ สุกใจ (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 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาส

ที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

7. ระเบียบวิธีการศึกษา

7.1 กลุ่มตัวอย่าง

คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 67 ราย

7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษาเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ

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

การศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อให้แต่ละงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนางาน ตลอดจนได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการในแต่ละงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างกับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 94 ราย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละงาน มีการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอโดยการพรรณนาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากผลการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการในด้าน ข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

8.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำนวน 94 ราย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = 94 ราย)

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	34	36.2
หญิง	60	63.8
รวม	94	100

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็นเพศหญิง จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเพศชาย จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตำแหน่ง (n = 94 ราย)

ตำแหน่ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาจารย์	9	9.6
เจ้าหน้าที่	57	60.6
นักศึกษา	25	26.6
อื่น ๆ	3	3.2
รวม	94	100

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เป็น เจ้าหน้าที่ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมา คือ นักศึกษา จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.6 อาจารย์ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6 และอื่น ๆ ได้แก่ ที่ปรึกษาและนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ,ผู้ปกครอง จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกความถี่ในการติดต่อใช้บริการ (n = 94 ราย)

ความถี่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	22	23.4
1 ครั้ง/สัปดาห์	20	21.3
2-3 ครั้ง/เดือน	20	21.3
1 ครั้ง / เดือน	8	8.5
2-3 ครั้ง/ภาคเรียน	16	17.0
เกือบทุกวัน	8	8.5
Total	94	100

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการ จำแนกความถี่ในการติดต่อใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการติดต่อใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมา คือ 2-3 ครั้ง/ เดือน และ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 , 2-3 ครั้ง/ภาคเรียน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 , 1 ครั้ง /เดือน และเกือบทุกวัน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ลักษณะงานที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กลุ่มงานย่อย	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
งานรับสมัครนักศึกษาใหม่	35	19.3	1
งานทะเบียน	33	18.2	2
งานส่งเสริมวิชาการ	32	17.7	3
งานหลักสูตร	30	16.6	4
งานสภาวิชาการ	18	9.9	5
งานบริการการศึกษา	14	7.7	6
งานสหกิจศึกษา	10	5.5	7
งานบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน	9	5.0	8
รวม	181	100	

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในเรื่องลักษณะงานที่ผู้ใช้บริการติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการติดต่อกับงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมา คือ งานทะเบียน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 งานส่งเสริมวิชาการ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 งานหลักสูตร จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.6 งานสภาวิชาการ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9 งานบริการการศึกษา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 งานสหกิจศึกษา จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และงานบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ลักษณะการติดต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ลักษณะการติดต่อ	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
ประสานงาน	56	35.4	1
ขอข้อมูล	47	29.7	2
รับบริการ	28	17.7	3
ปรึกษางาน	22	13.9	4
อื่นๆ	5	3.2	5
รวม	158	100	

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในเรื่องลักษณะการติดต่อของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมาติดต่อประสานงาน จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ ขอข้อมูล จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 รับบริการ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 ปรึกษางาน จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.9 และอื่น ๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 วิธีการที่ผู้ใช้บริการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ติดต่องานทางด้านใด	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
มาติดต่อเอง	65	40.1	1
ทางโทรศัพท์	53	32.7	2
ทางหนังสือราชการ	31	19.1	3
ทางอีเมลล์	13	8.0	4
รวม	162	100	

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนวิธีการที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการฯ พบว่า วิธีการส่วนใหญ่ คือ มาติดต่อเอง จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 ทางหนังสือราชการ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1 และทางอีเมล จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 การรับข้อมูลของผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รับข้อมูลด้านใด	จำนวน (ผู้ตอบ)	ร้อยละ (ของการถูกเลือก)	ลำดับ
หนังสือราชการ	51	34.7	1
เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ	49	33.3	2
Website ของสำนักฯ	38	25.9	3
ทาง E-Mail / Line	9	6.1	4
รวม	147	100	

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนการรับข้อมูลของผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลทางหนังสือราชการ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 ทางเว็บไซต์ของสำนักฯ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.9 และทาง E-Mail / Line จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. การปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน	4.05	76	.808	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.88	73	.902	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.93	74	.845	มาก
4. เอกสารและแบบฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน	3.88	73	.815	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.82	72	.950	มาก
ความพึงพอใจรวม	3.91	74	.864	มาก

จากตารางที่ 8 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก โดยพบว่า ด้านการปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกขั้นตอนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 74 เอกสารและแบบฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน และเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 73 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 72 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.09	77	.812	มาก
2. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	4.09	77	.799	มาก
3. มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.12	78	.828	มาก
4. มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน)	4.21	79	.788	มากที่สุด
5. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.04	76	.732	มาก
6. ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	4.00	75	.776	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.09	77	.789	มาก

จากตารางที่ 9 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน) ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมา คือ มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 78 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 77 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 76 และมีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 75 ของผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ตำแหน่งสถานที่ตั้ง	4.14	78	.837	มาก
2. บริเวณสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.07	77	.833	มาก
3. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.05	76	.821	มาก
4. เวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.98	75	.747	มาก
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.05	76	.802	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.06	76	.808	มาก

จากตารางที่ 10 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจตำแหน่งสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา คือ บริเวณสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 77 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 76 และเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 75 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. เอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน	3.96	74	.828	มาก
2. ได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ	3.89	73	.796	มาก
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.96	74	.867	มาก
ความพึงพอใจรวม	3.94	74	.830	มาก

จากตารางที่ 11 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพ การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเอกสารที่ให้บริการ ถูกต้องชัดเจน และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 74 ได้รับเอกสารครบ ตามจำนวนที่ต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 73 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมการ ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ภาพรวมการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.91	74	.864	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	77	.789	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	76	.808	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ	3.94	74	.830	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.00	75	.823	มาก

จากตารางที่ 12 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจใน ภาพรวมของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน ภาพรวมการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 76 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 74 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็น ร้อยละ 74 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

8.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ

1. ด้านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แพนเพจ ที่มีสีสัน รูปภาพ และการใช้งานง่าย หรือ มีคลิป วิดีโอ ให้น่าสนใจ
2. ควรมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service ในการให้บริการนักศึกษาและ บุคคลภายนอก
3. สถานที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ควรจะมีอาคารของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีนักศึกษาและบุคคลภายนอกเข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมาก
4. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ ป้ายไฟวิ่ง สื่อกระจายภาพ และ เสียง ที่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ของทุกงาน ของ สวท. เช่น แนะนำหน้ต่วยงาน การขึ้นทะเบียน เป็นต้น

9. ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานสารบรรณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมของงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของงาน พบว่า การปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ตำแหน่งสถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โดยจำแนกรายข้อของคุณภาพการให้บริการของงาน พบว่า ด้านเอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

บรรณานุกรม

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

ภาคผนวก

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่ร้อยโท ดร.ณัฐรัตน์ ปาณานนท์

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

อาจารย์สมนึก สุระธง

รองผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คณะผู้จัดทำ

นางวณิชชา เกลิมวรรณ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นางสาววิไลพร สายทอง

นักวิชาการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นายจิรวุฒิ แก้วรามขุ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

นายวีรภัทร กันแก้ว

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน