



รายงานผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

การสำรวจความพึงพอใจในด้านการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การให้บริการ เคาท์เตอร์ และการให้บริการของฝ่ายงานภายในสำนัก โดยสรุปผลได้ ดังนี้

**เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า**

| ค่าเฉลี่ย   | ความหมาย   |
|-------------|------------|
| 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 |

| รูปแบบที่เข้ารับบริการ                        | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล      |
|---|-------------|----------------------|------------|
| การให้บริการเคาท์เตอร์                        | 4.56        | 0.59                 | มากที่สุด  |
| การให้บริการของฝ่ายงานภายในสำนัก              | 4.25        | 0.67                 | มาก        |
| <b>สรุประดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ</b> | <b>4.41</b> | <b>0.63</b>          | <b>มาก</b> |

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน **เฉลี่ยรวม 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก** โดยมีรายละเอียดดังนี้

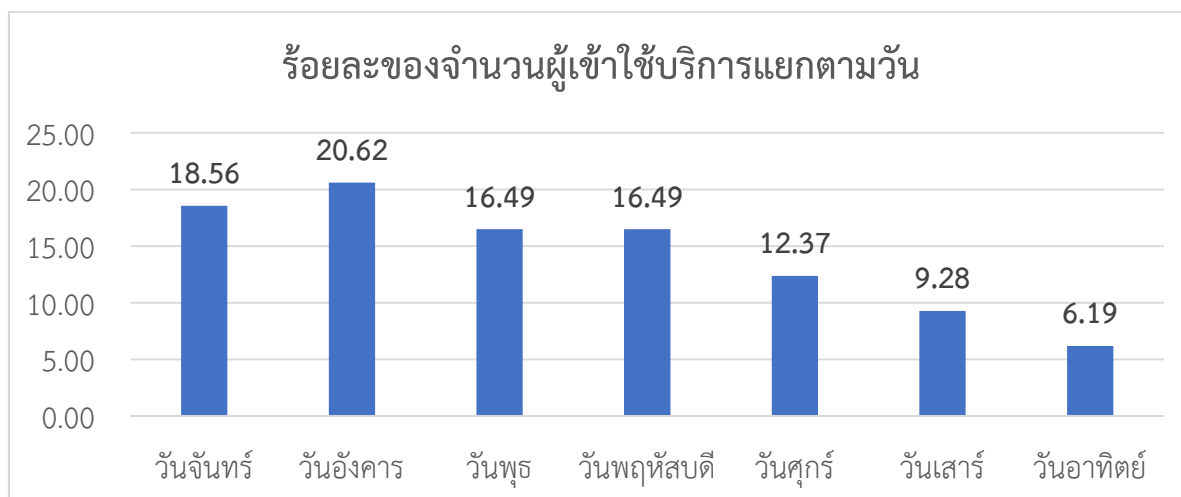
# ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ณ จุดบริการหน้าเคาท์เตอร์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการหน้าเคาท์เตอร์  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

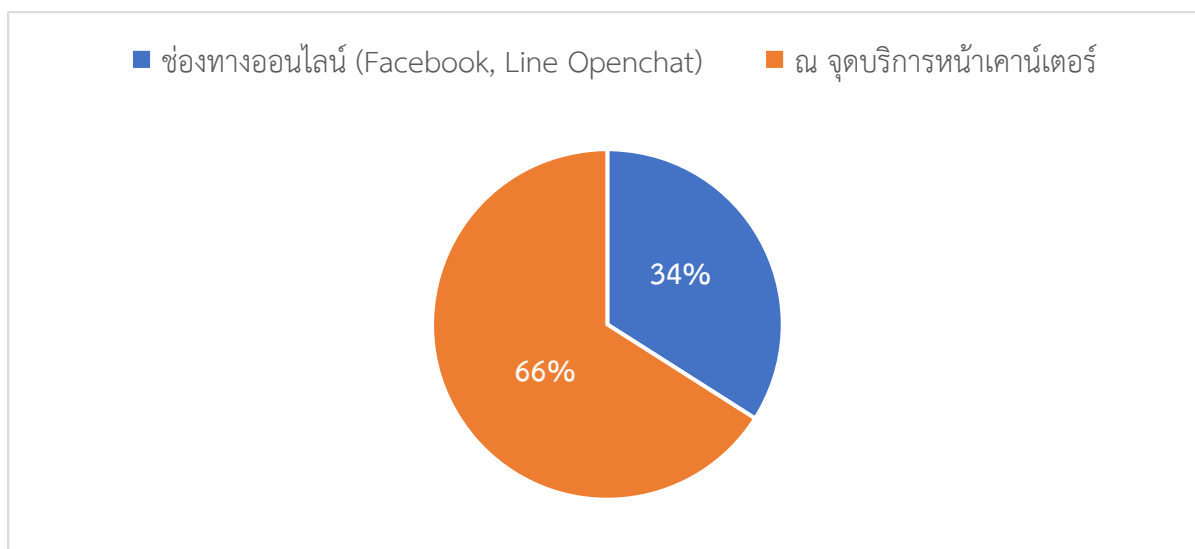
การสำรวจความพึงพอใจในด้านการให้บริการนักศึกษา ณ จุดบริการหน้าเคาท์เตอร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 105 คน โดยสรุปผลได้ ดังนี้

วันที่เข้าใช้บริการ



| วันที่รับบริการ | ร้อยละ |
|-----------------|--------|
| วันจันทร์       | 18.56  |
| วันอังคาร       | 20.62  |
| วันพุธ          | 16.49  |
| วันพฤหัสบดี     | 16.49  |
| วันศุกร์        | 12.37  |
| วันเสาร์        | 9.28   |
| วันอาทิตย์      | 6.19   |
| รวม             | 100    |

## ช่องทางที่ท่านติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการฯ



| วันที่รับบริการ                          | ร้อยละ |
|--|--------|
| จุดบริการหน้าเคาน์เตอร์                  | 65.98  |
| ช่องทางออนไลน์ (Facebook, Line Openchat) | 34.02  |
| รวม                                      | 100    |

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | ร้อยละ |
|------|--------|
| ชาย  | 47.42  |
| หญิง | 52.58  |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.58 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.42

### 1.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานะ                | ร้อยละ |
|----------------------|--------|
| เจ้าหน้าที่          | 22.68  |
| นักศึกษา             | 27.84  |
| ผู้ปกครอง            | 12.37  |
| ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ | 24.74  |
| ศิษย์เก่า            | 7.22   |
| อาจารย์              | 5.15   |

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานะของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.84 รองลงมา คือ ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 24.74 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 22.68 ตามลำดับ

### 1.3 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คณะ                                     | ร้อยละ |
|---|--------|
| คณะครุศาสตร์                            | 6.19   |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร                    | 1.03   |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ                    | 3.09   |
| คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ        | 1.03   |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์            | 10.31  |
| คณะวิทยาการจัดการ                       | 4.12   |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี              | 14.43  |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 6.19   |
| โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  | 6.19   |
| สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม      | 4.12   |
| สำนักงานอธิการบดี                       | 1.03   |
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ     | 3.09   |
| อื่น ๆ                                  | 39.18  |

จากตารางที่ 3 พบว่า คณะ/สำนักที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 39.18 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 14.43 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.31 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการหน้าเคาท์เตอร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เฉลี่ยรวม 4.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

### 2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ประเด็น                                       | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|---|-------------|----------------------|------------------|
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ        | 4.66        | 0.51                 | มากที่สุด        |
| ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ     | 4.41        | 0.61                 | มาก              |
| ความรู้ความสามารถในการให้บริการ               | 4.40        | 0.60                 | มาก              |
| ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่        | 4.60        | 0.60                 | มากที่สุด        |
| การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.51        | 0.65                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                    | <b>4.52</b> | <b>0.60</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

### 2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|---|-------------|----------------------|------------------|
| แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ                              | 4.71        | 0.49                 | มากที่สุด        |
| การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 4.49        | 0.54                 | มาก              |
| มีจุดวางเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน | 4.50        | 0.54                 | มาก              |
| มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ                     | 4.52        | 0.69                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.55</b> | <b>0.58</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

### 2.3 ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจด้านเวลาในการเข้ารับบริการ

| ประเด็น                               | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|---------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.64        | 0.63                 | มากที่สุด        |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ             | 4.50        | 0.66                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                            | <b>4.57</b> | <b>0.65</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลาในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมากที่สุด

## **2.4 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ประเด็น                                | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|--|-------------|----------------------|------------------|
| มีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการบริการ   | 4.51        | 0.54                 | มากที่สุด        |
| มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย | 4.64        | 0.52                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                             | <b>4.58</b> | <b>0.53</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 อยู่ในระดับมากที่สุด

## **2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|---|-------------|----------------------|------------------|
| การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | 4.68        | 0.51                 | มากที่สุด        |
| การดูแลทำความสะอาดและถูกสุขลักษณะ               | 4.61        | 0.53                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                      | <b>4.64</b> | <b>0.52</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 อยู่ในระดับมากที่สุด

### **ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

- ควรมีความยืดหยุ่นในการบริการ ไม่เคร่งตอกเกินไป บางสิ่งเกิดขึ้นกะทันหัน ยืดหยุ่นให้นักศึกษาหน่อยครับ



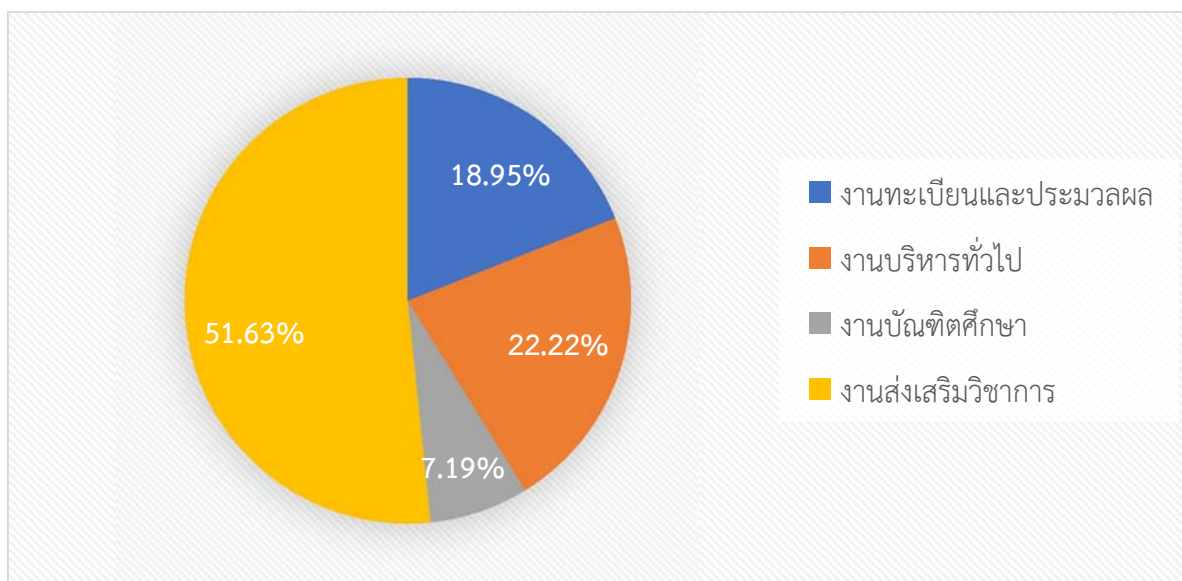
# ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ฝ่ายงานภายใน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายงานภายใน  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจในด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 153 คน โดยสรุปผลได้ ดังนี้

ฝ่ายงานที่เข้ารับบริการ



| ฝ่ายงานที่เข้ารับบริการ | ร้อยละ |
|-------------------------|--------|
| งานบริหารทั่วไป         | 22.22  |
| งานส่งเสริมวิชาการ      | 51.63  |
| งานทะเบียนและประมวลผล   | 18.95  |
| งานบัณฑิตศึกษา          | 7.19   |
| รวม                     | 100    |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | ร้อยละ |
|------|--------|
| ชาย  | 26.14  |
| หญิง | 73.86  |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.86 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.14

## 1.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานะ                | ร้อยละ |
|----------------------|--------|
| นักศึกษา             | 0.65   |
| อาจารย์              | 60.78  |
| เจ้าหน้าที่          | 37.91  |
| ศิษย์เก่า            | -      |
| ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ | -      |
| อื่น ๆ               | -      |

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานะของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 60.78 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 37.91 และนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.65 ตามลำดับ

## 1.3 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คณะ                                     | ร้อยละ |
|---|--------|
| คณะครุศาสตร์                            | 3.27   |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร                    | 1.31   |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ                    | -      |
| คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ        | 7.19   |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์            | 19.61  |
| คณะวิทยาการจัดการ                       | 0.65   |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี              | 32.68  |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 8.50   |
| โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  | 2.61   |
| สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม      | -      |
| สำนักงานอธิการบดี                       | 18.30  |
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ     | 3.27   |
| อื่น ๆ                                  | 2.61   |

จากตารางที่ 3 พบว่า คณะ/สำนักที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 32.68 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.61 และสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 18.30 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เฉลี่ยรวม 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นฝ่ายงาน ดังนี้

### 2.1 งานทะเบียนและประมวลผล

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล      |
|---|-------------|----------------------|------------|
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                  |             |                      |            |
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ          | 4.31        | 0.60                 | มาก        |
| ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ       | 4.34        | 0.61                 | มาก        |
| ความรู้ความสามารถในการให้บริการ                 | 4.38        | 0.62                 | มาก        |
| ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่          | 4.41        | 0.50                 | มาก        |
| การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.41        | 0.63                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>              | <b>4.37</b> | <b>0.59</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>      |             |                      |            |
| แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ          | 4.07        | 0.80                 | มาก        |
| การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                    | 4.07        | 0.80                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>  | <b>4.07</b> | <b>0.78</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>               |             |                      |            |
| การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด           | 4.14        | 0.64                 | มาก        |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                       | 4.14        | 0.64                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>           | <b>4.14</b> | <b>0.63</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                |             |                      |            |
| มีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการบริการ            | 4.03        | 0.68                 | มาก        |
| มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย          | 4.07        | 0.59                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>            | <b>4.05</b> | <b>0.63</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>         |             |                      |            |
| การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | 4.28        | 0.45                 | มาก        |
| การดูแลทำความสะอาดและถูกสุขลักษณะ               | 4.48        | 0.51                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>     | <b>4.38</b> | <b>0.49</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                              | <b>4.24</b> | <b>0.64</b>          | <b>มาก</b> |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานทะเบียนและประมวลผล มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก

## 2.2 งานบริหารทั่วไป

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล      |
|---|-------------|----------------------|------------|
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                  |             |                      |            |
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ          | 4.29        | 0.68                 | มาก        |
| ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ       | 4.38        | 0.70                 | มาก        |
| ความรู้ความสามารถในการให้บริการ                 | 4.38        | 0.60                 | มาก        |
| ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่          | 4.38        | 0.70                 | มาก        |
| การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.53        | 0.61                 | มากที่สุด  |
| <b>รวม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>              | <b>4.39</b> | <b>0.65</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>      |             |                      |            |
| แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ          | 4.21        | 0.77                 | มาก        |
| การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                    | 4.38        | 0.60                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>  | <b>4.29</b> | <b>0.69</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>               |             |                      |            |
| การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด           | 4.38        | 0.70                 | มาก        |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                       | 4.26        | 0.75                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>           | <b>4.32</b> | <b>0.72</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                |             |                      |            |
| มีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการบริการ            | 4.24        | 0.55                 | มาก        |
| มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย          | 4.15        | 0.61                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>            | <b>4.19</b> | <b>0.58</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>         |             |                      |            |
| การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | 4.32        | 0.68                 | มาก        |
| การดูแลทำความสะอาดและถูกสุขลักษณะ               | 4.26        | 0.75                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>     | <b>4.29</b> | <b>0.71</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                              | <b>4.32</b> | <b>0.67</b>          | <b>มาก</b> |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยรวม 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก

### 2.3 งานบัณฑิตศึกษา

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            |
|---|-------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                  |             |                      |                  |
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ          | 4.64        | 0.50                 | มากที่สุด        |
| ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ       | 4.82        | 0.40                 | มากที่สุด        |
| ความรู้ความสามารถในการให้บริการ                 | 4.82        | 0.40                 | มากที่สุด        |
| ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่          | 4.64        | 0.50                 | มากที่สุด        |
| การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.73        | 0.47                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>              | <b>4.73</b> | <b>0.45</b>          | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>      |             |                      |                  |
| แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ          | 4.73        | 0.47                 | มากที่สุด        |
| การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                    | 4.82        | 0.40                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>  | <b>4.77</b> | <b>0.42</b>          | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>               |             |                      |                  |
| การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด           | 4.73        | 0.47                 | มากที่สุด        |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                       | 4.64        | 0.50                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>           | <b>4.68</b> | <b>0.47</b>          | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                |             |                      |                  |
| มีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการบริการ            | 4.73        | 0.47                 | มากที่สุด        |
| มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย          | 4.55        | 0.52                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>            | <b>4.64</b> | <b>0.48</b>          | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>         |             |                      |                  |
| การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | 4.55        | 0.52                 | มากที่สุด        |
| การดูแลทำความสะอาดและถูกสุขลักษณะ               | 4.36        | 0.50                 | มาก              |
| <b>รวม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>     | <b>4.45</b> | <b>0.50</b>          | <b>มาก</b>       |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                              | <b>4.67</b> | <b>0.47</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 อยู่ในระดับมากที่สุด

## 2.4 งานส่งเสริมวิชาการ

| ประเด็น   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล      |
|---|-------------|----------------------|------------|
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                  |             |                      |            |
| ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ          | 4.23        | 0.62                 | มาก        |
| ความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ       | 4.18        | 0.67                 | มาก        |
| ความรู้ความสามารถในการให้บริการ                 | 4.13        | 0.67                 | มาก        |
| ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่          | 4.27        | 0.59                 | มาก        |
| การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.24        | 0.64                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>              | <b>4.21</b> | <b>0.64</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>      |             |                      |            |
| แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ          | 4.18        | 0.67                 | มาก        |
| การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                    | 4.19        | 0.64                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>  | <b>4.18</b> | <b>0.65</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>               |             |                      |            |
| การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด           | 4.04        | 0.72                 | มาก        |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                       | 4.00        | 0.75                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านเวลาในการเข้ารับบริการ</b>           | <b>4.02</b> | <b>0.73</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                |             |                      |            |
| มีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการบริการ            | 4.11        | 0.78                 | มาก        |
| มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย          | 4.09        | 0.77                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>            | <b>4.10</b> | <b>0.77</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>         |             |                      |            |
| การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | 4.18        | 0.66                 | มาก        |
| การดูแลทำความสะอาดและถูกสุขลักษณะ               | 4.23        | 0.60                 | มาก        |
| <b>รวม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>     | <b>4.20</b> | <b>0.62</b>          | <b>มาก</b> |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                              | <b>4.16</b> | <b>0.68</b>          | <b>มาก</b> |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจงานส่งเสริมวิชาการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- บริการดี ตอบคำถามได้ตรงประเด็น
- ให้บริการดี ประทับใจครับ
- ควรให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ดีแล้วค่ะ
- ควรปรับปรุงระบบการแก้ไขหลักสูตร โดยคำนึงถึงว่าจะอะไรสำคัญกว่าที่จะมาเสียเวลากับการแก้ไขจนเกินความจำเป็น
- เพิ่มบุคลากร เนื่องจากงานของส่งเสริมค่อนข้างโหดในช่วงเปิดเทอม
- ขอชื่นชมบุคลากรเป็นมืออาชีพค่ะ