



รายงานผล

ความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
ปีการศึกษา 2566

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจเล่มนี้ เป็นรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ทุกภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวข้องกับอาจารย์ นักศึกษาทุกคนทั้งที่กำลังศึกษาอยู่ และที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วโดยยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้มีการจัดทำรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านต่าง ๆ ต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้และยินดีน้อมรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## สารบัญ

	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 บทนำ</b>	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
<b>ส่วนที่ 2 วิธีการดำเนินการ</b>	2
กลุ่มเป้าหมาย	2
เครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	2
วิธีการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	2
<b>ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	3
สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	3
ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ	4
<b>ส่วนที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน</b>	6
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	6
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	6

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### หลักการและเหตุผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน มีหน้าที่ในการบริการจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ทุกภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวข้องกับอาจารย์นักศึกษาทุกคนทั้งที่กำลังศึกษาอยู่และที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว โดยยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้มาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านต่าง ๆ

### วัตถุประสงค์

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

## ส่วนที่ 2

### วิธีดำเนินการ

#### กลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากร ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ครู/อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ครู/อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป โดยการสุ่มตัวอย่าง

#### เครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสร้างและพัฒนาโดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

#### วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักเรียน/นักศึกษา ครู/อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป โดยการสุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 262 คน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ในภาพรวม และรายชื่อโดยใช้สถิติพื้นฐาน 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

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจแบบสอบถามจากผู้มารับบริการ นักเรียน/นักศึกษา ครู/อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 262 คน การนำเสนอผลการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

#### ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

##### ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	97	37.02
- หญิง	165	62.98
<b>รวม</b>	<b>262</b>	<b>100</b>
<b>2. ประเภทผู้รับบริการ</b>		
- ครู/อาจารย์	14	5.34
- นักเรียน/นักศึกษา	238	90.84
- บุคคลทั่วไป	1	0.38
- บุคลากร/เจ้าหน้าที่	9	3.44
<b>รวม</b>	<b>262</b>	<b>100</b>
<b>3. งานที่เข้ารับบริการ</b>		
- งานบริการการศึกษา	84	32.06
- งานบริหารทั่วไป	12	4.58
- งานรับเข้านักศึกษา	152	58.02
- งานส่งเสริมวิชาการ	14	5.34
<b>รวม</b>	<b>262</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.98 ด้านประเภทผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.84 และด้านงานที่เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นงานรับเข้านักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.02

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	3.97	1.01	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.02	0.97	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.06	0.97	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.99</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.05	0.91	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.98	0.97	มาก
2.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	3.97	1.01	มาก
2.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.09	0.90	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.21	0.77	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานให้บริการ	4.17	0.84	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>			
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.05	0.88	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	4.11	0.92	มาก
4.3 ภาพรวมจากการรับบริการ	4.07	0.97	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>			
5.1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	4.00	0.96	มาก
5.2 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.23	0.76	มาก
5.3 ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.08	0.94	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการรวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ( $\bar{X} =$

4.11) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$ )

โดย ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ )

ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.23$ )

ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.11$ )

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.09$ )

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ( $\bar{X} = 4.06$ )



## ส่วนที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจจาก นักเรียน/นักศึกษา ครู/อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 262 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง นำเสนอผลการประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$ )

โดย ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ )

ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.23$ )

ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.11$ )

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.09$ )

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ( $\bar{X} = 4.06$ )

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$  S.D. = 0.92)