

**สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีงบประมาณ 2565
(ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)**

จากแบบสอบถามจำนวน 110 ฉบับ กลุ่มประชากรเป็นผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งเป็น ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สำหรับในตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผลปรากฏ ดังนี้

การแปลค่าความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มใช้เกณฑ์ของเบส์ (บุญชม ศรีสะอาด 2543 : 100) ดังนี้

ระดับคะแนน	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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	28	25.45
หญิง	82	74.55
รวม	110	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พบว่าสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาและบุคคลทั่วไป จำแนกเป็น เพศชาย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 เพศหญิง 82 คน คิดเป็นร้อยละ 74.55 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 สถานภาพของนักศึกษาจำแนกตามคณะ

สังกัด/คณะ	ความถี่	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	23	20.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	18	16.36
คณะวิทยาการจัดการ	52	47.27
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	10.90
อื่นๆ	5	4.54
รวม	110	100

จากตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไป พบว่าสถานภาพผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำแนกตามคณะ พบว่า คณะครุศาสตร์ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ,คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36, คณะวิทยาการจัดการ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 12 คนคิดเป็นร้อยละ 10.90, อื่นๆ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

หัวข้อประเมิน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า	คิดเป็นร้อยละ
ขั้นตอนในการให้บริการ				
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.06	0.65	มาก	81.27
2. ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.10	0.72	มาก	82.18
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.67	มาก	89.27
รวม	4.21	0.68	มาก	84.24
การบริการของเจ้าหน้าที่				
4. การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	0.80	มาก	80.18
5. บุคลิกภาพดีและเต็มใจให้บริการ	4.36	0.73	มาก	87.27
6. ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	3.91	0.80	มาก	78.36
รวม	4.09	0.78	มาก	81.94
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
7. สถานที่บริการสะอาด สะดวก	4.30	0.67	มาก	86.00
8. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเหมาะสมทันสมัยและเพียงพอกับการรับบริการ	4.16	0.69	มาก	83.27
9. เอกสารคำร้องมีให้บริการอย่างเพียงพอ	4.23	0.66	มาก	84.72
รวม	4.23	0.67	มาก	84.66
รวมทั้งหมด	4.18	0.71	มาก	83.61

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83.61 ซึ่งแบ่งออกเป็นแต่ละด้านคือ 1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.24 2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.94 และ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.66 ซึ่งรายละเอียดแบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าหัวข้อการประเมินเรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด, ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง, โดยภาพรวมขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผลของการให้บริการ พบว่าหัวข้อการประเมินเรื่องการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, บุคลิกภาพดีและเต็มใจให้บริการ, ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการ, และโดยภาพรวมการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าหัวข้อการประเมินเรื่องสถานที่บริการสะอาด สะดวก, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ, อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเหมาะสมทันสมัย และเพียงพอกับการรับบริการ, เอกสารคำร้องมีให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก