



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดทำประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผ่านระบบออนไลน์ (Google form) <https://forms.gle/BpHA12ZdxvS6eGcA9> เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 803 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย และผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย โดยผู้มารับบริการมากที่สุด คือ นักศึกษา จำนวน 668 คน คิดเป็นร้อยละ 83.08 และติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 761 คน คิดเป็นร้อยละ 94.65 และขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา มากที่สุด จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 61.44 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลผู้มารับบริการ		
ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย		
- นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	668	83.08
- บุคลากรของมหาวิทยาลัย	11	1.36
ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย		
- บุคคลภายนอก	5	0.62
- ศิษย์เก่า	119	14.08
ช่องทางการขอรับบริการ		
- ติดต่อด้วยตนเอง	761	94.65
- ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	19	2.36
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	2.86
ประเภทการขอรับบริการ		
- การเรียน การสอน (ลงทะเบียนเรียน , ห้องเรียน , ขอสำเร็จการศึกษา และอื่น ๆ)	122	15.17
- แก้ไขประวัตินักศึกษา	6	0.74
- ขอใบรับรองต่างๆ (ใบรายงานผลการเรียน, ใบรับรองนักศึกษา , ใบรับรองต่าง ๆ และเอกสารอื่นๆ)	494	61.44
- ขาดสอบ	1	0.12

ตาราง (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ขึ้นทะเบียนบัณฑิต	77	9.57
- ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	24	2.98
- ทำบัตรนักศึกษา	3	0.37
- เทียบโอนรายวิชา	2	0.24
- เรื่องอื่นๆ	9	1.11
รวม	803	100

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 803 คน ได้ผลการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากับ ร้อยละ 87.15 โดยหัวข้อมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และหัวข้อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.32 และหัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจน้อยสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.65 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ลำดับ
1.ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.35	0.97	87.10	4
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.36	0.97	87.22	3
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.42	0.91	88.32	2
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.94	86.77	5
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.28	0.80	85.65	7
6.มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.89	88.32	1
7.มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่าย ต่อการใช้บริการ	4.32	0.96	86.45	6
ภาพรวม	4.67	0.94	87.15	

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูลผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 679 คน จำแนกข้อมูลผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย ได้ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากับ ร้อยละ 87.13 โดยหัวข้อ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.37 และหัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจน้อยสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.68 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจข้อมูลผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ลำดับ
1.ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.35	0.98	87.04	4
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.37	0.96	87.30	3
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.41	0.96	88.22	2
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.95	86.83	5
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.28	0.96	85.68	7
6.มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.90	88.37	1
7.มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.32	0.98	86.48	6
ภาพรวม	4.36	0.88	87.13	

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ข้อมูลผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 124 คน จำแนกข้อมูล ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย ได้ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากับ ร้อยละ 87.44 โดยหัวข้อ หัวข้อ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.39 และหัวข้อ มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจน้อยสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.35 แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจข้อมูลผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ลำดับ
1.ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.92	0.27	98.39	1
2.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.31	0.94	86.29	3
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.32	0.95	86.45	2
4.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.25	0.93	85.00	6
5.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.28	0.96	85.65	5
6.มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.30	0.98	85.97	4
7.มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.22	0.92	84.35	7
ภาพรวม	4.37	0.89	87.44	

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- สถานที่ควรอยู่ใกล้บริเวณทางเดิน และห้องกระจกควรมีขนาดใหญ่กว่าปัจจุบัน ขณะรับบริการไม่ค่อยได้ยินเสียงเจ้าหน้าที่
- ควรมีการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้มารับบริการ เช่น การลงทะเบียนขอรับใบรายงานผลการศึกษผ่านอินเทอร์เน็ต
- เจ้าหน้าที่ ควรให้คำแนะนำที่ครอบคลุมคำถามเพื่อให้ได้คำตอบชัดเจนมากขึ้น เช่น อธิบายการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา กรณีมาขอตอนปิดภาคการศึกษาจะได้รับใบรับรองในภาคการศึกษาที่ผ่านมา ควรแจ้งให้ขอตอนเปิดภาคการศึกษาจะได้ใบรับรองเป็นภาคการศึกษาปัจจุบัน เป็นต้น