

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีนโยบายในการพัฒนางานทางด้านการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านที่ 3 เรื่องการส่งเสริมการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานด้วยนวัตกรรม และมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จที่สำคัญ ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ไว้อย่างต่อเนื่องทุกปี จึงได้มีการดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2564 โดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ออนไลน์ผ่าน Google Form และ QR-CODE <https://forms.gle/udKZVLOssnV2Fmmb7> ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.12 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

### สรุปผล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



“  
ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ  
ระดับความพอใจ ดี  
คะแนน 4.22  
”



“  
ด้านการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่  
ให้บริการ  
ระดับความพอใจ ดี  
คะแนน 4.36  
”



“  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
(เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)  
ระดับความพอใจ ดี  
คะแนน 4.44  
”



“  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งาน  
ผ่านระบบออนไลน์  
(เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)  
ระดับความพอใจ ดี  
คะแนน 4.21  
”

สรุปภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี คะแนน 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.12

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. ระยะเวลาเอกสารตอบกลับไม่นาน
2. ชี้แจงรายละเอียดทุกเรื่องเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ตอบข้อหรือตีความ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำได้ดี ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
3. เห็นควรให้มีการให้บริการทุกอย่างของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากที่สุด
4. มีลิฟท์ขึ้นสำนักงานจะดีมาก
5. อยากให้สามารถกรอกข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ผ่านระบบได้
6. มีการพัฒนาระบบการทำงานดีมาก, บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ และผู้บริหารเอาใจใส่ดีมาก
7. เสนอให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้ข้อมูลทางโทรศัพท์เฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกบุคคลภายนอกในการติดต่อ
8. ควรจัดระบบเผยแพร่การศึกษา รายละเอียดของหลักสูตร ให้นักทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลได้ โดยเฉพาะหลักสูตรนอกระบบ
9. ควรมีแนวทางการดำเนินการให้ชัดเจน วางแผนล่วงหน้าในการดำเนินการมิใช่มีแต่เรื่องด่วนส่งให้คณะ
10. ลดขั้นตอน เพิ่มการชี้แจงรายละเอียด ให้คำแนะนำให้ชัดเจนมากกว่านี้



แนวทางการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะในการบริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการแล้วเสร็จ
เห็นควรให้มีการให้บริการทุกอย่างของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากที่สุด	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ผ่านทาง website ของสำนักฯ <a href="https://www.oreg.rmutt.ac.th/">https://www.oreg.rmutt.ac.th/</a> และมีการรวบรวมการให้บริการต่าง ๆ แบบรวมศูนย์ไว้ที่ห้อง RMUTT Student Service Center ที่ชั้น 1 โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้บริการผ่านทางหน้าเคาเตอร์ ทางโทรศัพท์ และผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่วันจันทร์- วันเสาร์ โดยเน้นการให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง Facebook <a href="https://www.facebook.com/oregrmutt/">https://www.facebook.com/oregrmutt/</a> ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลคอยตอบข้อซักถามตลอดเวลา โดยสำนักจะมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการตลอดเวลาที่ดำเนินการเพื่อให้คุณภาพการให้บริการสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุดและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันตามข้อเสนอแนะ	ผอ. รอง ผอ. ผู้ช่วย ผอ. หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย และ ผู้ปฏิบัติงานห้อง RMUTT Student Service Center	ทุกวัน (เนื่องจากการปรับปรุงรูปแบบการบริการอย่างต่อเนื่อง) ในปัจจุบันประมาณ
เสนอให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ เฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกบุคคลภายนอกในการติดต่อ			
อยากให้สามารถกรอกข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ผ่านระบบได้			
มีลิฟท์ขึ้นสำนักงานจะดีมาก	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นอาคาร 4 ชั้น ตามกฎหมายกำหนดอาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 5 ชั้นขึ้นไปถึงจะต้องมีลิฟท์ และในส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ลิฟท์ เพราะปัจจุบันสำนักฯ พยายามรวบรวมการให้บริการไว้ที่ชั้น 1 ห้อง RMUTT Student Service Center	สำนักงาน ผู้อำนวยการ	-
ควรจัดระบบเผยแพร่การศึกษา รายละเอียดของหลักสูตร ให้คนทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลได้ โดยเฉพาะหลักสูตรนอกระบบ	ในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ได้มีการเผยแพร่ที่ website ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน <a href="https://www.oreg.rmutt.ac.th/?page_id=7548">https://www.oreg.rmutt.ac.th/?page_id=7548</a> บุคคลทั่วไปสามารถสืบค้นได้	ฝ่ายหลักสูตร	ทุกวัน (เนื่องจากการปรับปรุงข้อมูลหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล)





## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. ระยะเวลาออกเอกสารตอบกลับไม่นาน
2. ชี้แจงรายละเอียดทุกเรื่องเพิ่มเติมอย่างชัดเจน ตอบข้อหารือดีมาก เป็นกันเอง ให้คำแนะนำได้ดี ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
3. เห็นควรให้มีการให้บริการทุกอย่างของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากที่สุด
4. มีลิฟท์ขึ้นสำนักงานจะดีมาก
5. อยากให้สามารถกรอกข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ผ่านระบบได้
6. มีการพัฒนาระบบการทำงานดีมาก บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ และผู้บริหารเอาใจใส่ดีมาก
7. เสนอให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้ข้อมูลทางโทรศัพท์เฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกบุคคลภายนอกในการติดต่อ
8. ควรจัดระบบเผยแพร่การศึกษา รายละเอียดของหลักสูตร ให้คนทั่วไปสามารถค้นหาข้อมูลได้ โดยเฉพาะหลักสูตรนอกระบบ
9. ควรมีแนวทางการดำเนินการให้ชัดเจน วางแผนล่วงหน้าในการดำเนินการมิใช่มีแต่เรื่องด่วนส่งให้คณะ
10. ลดขั้นตอน เพิ่มการชี้แจงรายละเอียด ให้คำแนะนำให้ชัดเจนมากกว่านี้





สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.ธัญบุรี  
Office of Academic Promotion and Registration

โทรศัพท์ 0 2942 0560 โทรสาร 0 2947 6088  
<https://www.oapg.rmutt.ac.th/>

E-mail : [aprg@rmutt.ac.th](mailto:aprg@rmutt.ac.th)  
Facebook : [office.oapg.rmutt](https://www.facebook.com/office.oapg.rmutt)  
Twitter : [office.oapg.rmutt](https://twitter.com/office.oapg.rmutt)

## แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามนี้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งนั่นจึงขอความร่วมมือจากท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามมี 2 ตอน : ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

[nonglee75@gmail.com](mailto:nonglee75@gmail.com) (ยังไม่ว่าง) **สลับบัญชี**

**กดบันทึกข้อมูลแล้ว**

\*จำเป็น

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ \*

- ชาย
- หญิง

อายุ \*

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- มากกว่า 40 ปี


ประเภทบุคคล \*


- บุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการ
- บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
- นักศึกษา
- คิษย์เก่า
- ผู้สมัครเข้าศึกษา
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

[ถัดไป](#)

ล้างแบบฟอร์ม

## แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

 nonglee75@gmail.com (ยังไม่ว่าง) สลับบัญชี

 มีพื้นที่ว่างแล้ว

\*จำเป็น

สังกัดคณะ/หน่วยงาน \*


วิทยาลัยการแพทย์นครไทย

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

# แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

 nonglee75@gmail.com (ส่งไม่สำเร็จ) สลับบัญชี



\*จำเป็น

## วุฒิการศึกษาสูงสุด \*

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

## ท่านติดต่อกับงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) \*

- ห้อง RMUTT Student Service Center
- สำนักงานผู้อำนวยการ
- ฝ่ายรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ
- ฝ่ายทะเบียนการศึกษา
- ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา
- ฝ่ายหลักสูตร
- ฝ่ายมาตรฐานการศึกษา
- ฝ่ายประมวลผลและสถิติข้อมูล
- ศูนย์พัฒนาการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ Hands On

## ท่านติดต่อรับบริการผ่านระบบใด \*

- เคาเตอร์บริการ/สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
- ผ่านระบบออนไลน์/โทรศัพท์

## โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม



## ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจเป็น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน	5

### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ \*

	5	4	3	2	1
มีขั้นตอนการ ดำเนินงานอย่างเป็น ระบบชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีขั้นตอนการให้ บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีเอกสาร/แบบ ฟอร์ม ในการ ดำเนินงานที่ สะดวกในการรับ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาการให้ บริการมีความ เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการ หลากหลายช่อง ทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ \*

	5	4	3	2	1
มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในหน่วยงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความเต็มใจพร้อมในการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สามารถให้คำแนะนำ คอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก \*

- ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง
- ผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

# แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

 nonglee75@gmail.com (ยังไม่แชร์) สลับบัญชี



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)

	5	4	3	2	1
มีการจัดสภาพแวดล้อมการให้บริการอย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีพื้นที่การให้บริการอย่างเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

# แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

 nonglee75@gmail.com (ยังไม่แชร์) สลับบัญชี



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)

	5	4	3	2	1
มีช่องทางให้บริการหลากหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสมบูรณ์ของระบบสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

# แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

 nonglee75@gmail.com (ยังไมแชร) สลับบัญชี

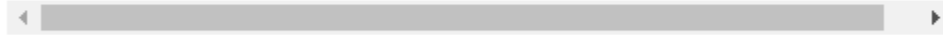


\*จำเป็น

• ผลของการให้บริการในภาพรวม \*

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

ผลของ การให้ บริการ ในภาพ รวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



\*\*\*ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริม  
วิชาการและงานทะเบียน

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม