

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 โดยมีผู้ประเมินทั้งสิ้น 576 คน สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.23	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.25	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.27	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.35	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	ดี

และเมื่อสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นประเด็นสำคัญ ๆ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.29	ดี
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	ดี
มีเอกสาร/แบบฟอร์ม ในการดำเนินงานที่สะดวกในการรับบริการ	4.26	ดี
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.23	ดี
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.26	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	ดี

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในหน่วยงาน	4.16	ดี
มีความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค	4.24	ดี

ไม่เลือกปฏิบัติ		
สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.22	ดี
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดียดี	4.23	ดี
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.31	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	ดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)

มีการจัดสภาพแวดล้อมการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.30	ดี
มีพื้นที่การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	ดี
มีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	4.24	ดี
ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.17	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	ดี

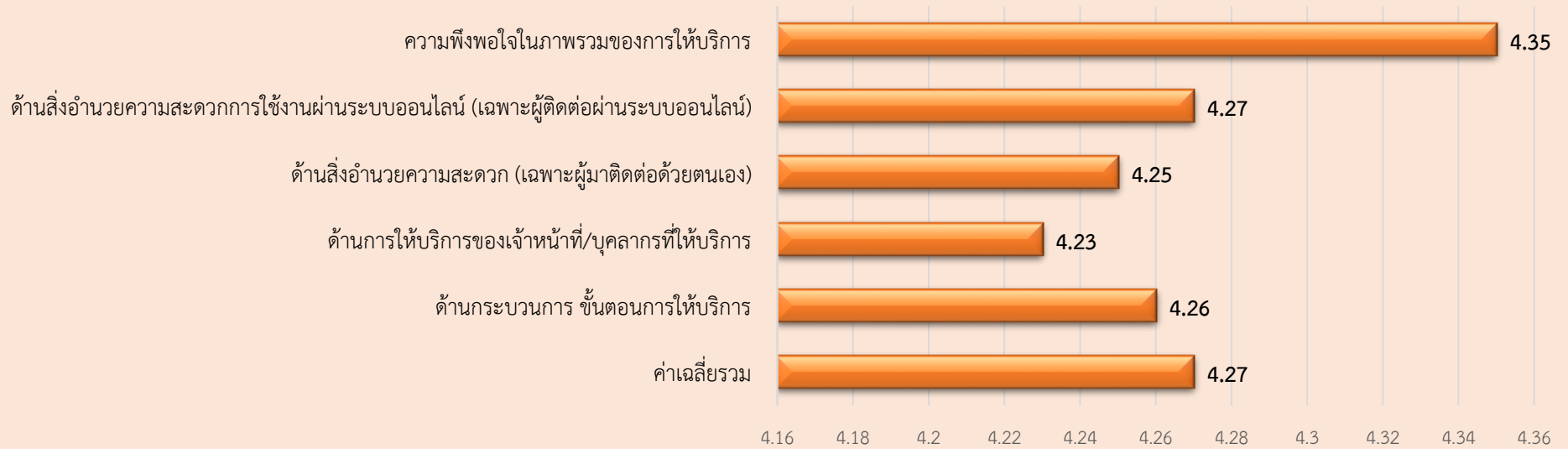
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)

มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.26	ดี
ความสมบูรณ์ของระบบสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน	4.25	ดี
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์	4.31	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	ดี

5. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.35	ดี
------------------------------------	------	----

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 20 ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินทั้งสิ้น 576 คน คิดเป็นร้อยละ 3.47 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น	
ได้รับความประทับใจ	
หัวหน้า เอาใจใส่บริการดี แนะนำ ขั้นตอนทำงานมีความรวดเร็ว	
เจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำ สามารถส่งต่อเรื่องประสานงานได้ดี	
ให้ข้อเสนอแนะดี	
ทำงานเร็วและไว	
พัฒนาและปรับปรุง ตามยุคสมัย เวลา ดีเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ	
พี่แหม่มพูดจาสุภาพให้บริการดีและ โทรแจ้งให้มารับเอกสารก่อนนัดทำให้สะดวกรวดเร็วมาก ดีมากครับ	
เคยประสานงานส่งข้อมูลอาจารย์เข้าร่วมโครงการกับน้องมิน แม้จะเป็นนอกเวลาราชการน้องก็ให้คำตอบและช่วยประสานงานอย่างรวดเร็ว	
พี่เปิ้ล น่ารัก เต็มใจให้บริการ แม้ว่าจะเป็นกรณีพิเศษ ก็ไม่เคยบ่น	
ไม่ได้รับความประทับใจ	
ติดต่อค่อนข้างยาก ไม่ค่อยรับโทรศัพท์	
ตอบกลับข้อความนานเกินไป บางครั้ง 3-4 วัน อยากให้ตอบไวๆค่ะ	
ประสานงานค่อนข้างยาก การจัดส่งข้อมูลงานล่าช้า และไม่คอยแจ้งความคืบหน้า	
ระบบควรมีความรวดเร็วมากขึ้น เข้าใจได้ง่าย	
อยากให้ตรวจสอบการชำระค่าลงทะเบียนเร็วขึ้นและมีการประกาศที่ทั่วถึงกว่านี้	
แบบประเมินควรเลือกรื่องที่ติดต่อและฝ่ายที่ติดต่อได้มากกว่า1ข้อ	
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการกรณีเร่งด่วนได้ทั้ง ๆ ที่แจ้งความประสงค์จะขอเข้ารับหนังสือแล้ว แต่ จนท.อ้างโน่นนี่นั่น จนมีพี่ที่ทำสารบรรณช่วยพูดให้ แต่กว่าจะได้ก็พูดเยอะพอสสมควร ขอขอบคุณพี่สารบรรณที่ช่วยประสานให้	

ไม่ได้รับความประทับใจ (ต่อ)

สารบรรณควรมีคำพูดจาที่ไพเราะ มากกว่านี้ และควรเข้าใจบริบทในการทำงานของหน่วยงานอื่นมากกว่านี้ ไม่ใช่ยึดบริบทหน่วยงานตัวเองเป็นหลัก

เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนให้สมกับการต้อนรับและบริการมากกว่านี้ค่ะ คนที่เขาไม่รู้จริง ๆ ก็มีค่ะ ไม่ใช่ขึ้นเสียงใส่การบริการไม่ดีเท่าที่ควรค่ะ ปรับปรุงด้วยนะคะ

ช่วงลงทะเบียนซัมเมอร์ ปุ่มให้ลงทะเบียนเรียนไม่ขึ้นทุกคนอยากให้แก้ไขตรงนี้ค่ะ เพราะพอจะลงวิชาที่เลือกเรียนก็เต็มก่อนแล้วค่ะ

ควรดำเนินการให้เร็วกว่านี้ค่ะ และควรปรับปรุงในการตอบแชทของฝ่ายงานทะเบียนเพราะบางที่หายไปเลยไม่ตอบค่ะโดยเฉพาะวันเวลาราชการ

อยากให้ผู้รับบริการพูดจาสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ไม่ว่าใส่นักศึกษา เพราะรัฐจ้างมาทำงานค่ะ ไม่ได้จ้างมาตำหรือต่อนักศึกษา รบกวน ปรับปรุงพฤติกรรมด้วยค่ะ

แนวทางการดำเนินการพัฒนาตามข้อเสนอแนะ

แนวทางการดำเนินการพัฒนาตามข้อเสนอแนะ

1. นำผลการประเมินเผยแพร่ให้บุคลากรของสำนักฯ ได้ทราบโดยทั่วกัน และขอให้ปรับปรุงการให้บริการ ในด้านทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการ
2. จัดให้มี LINE Official Account (LINE OA) ในภาพรวมของสำนัก เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเพื่อช่วยในการตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ โดยในเบื้องต้น ควรมีการจัดอบรมทำความเข้าใจวิธีการใช้ LINE OA ให้กับบุคลากรของสำนักมีความรู้ความเข้าใจก่อน จึงจะดำเนินการเปิดให้บริการกับผู้รับบริการ