

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2566 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากผู้ประเมินทั้งสิ้น 107 ท่านมีผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.38	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.55	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.39	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.37	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	ดี

และเมื่อสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประเด็นสำคัญ ๆ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.35	ดี
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	ดี
มีเอกสาร/แบบฟอร์ม ในการดำเนินงานที่สะดวกในการรับบริการ	4.36	ดี
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	ดี
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.28	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	ดี

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในหน่วยงาน	4.39	ดี
มีความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	ดี
สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.37	ดี
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี	4.41	ดี
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	ดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)

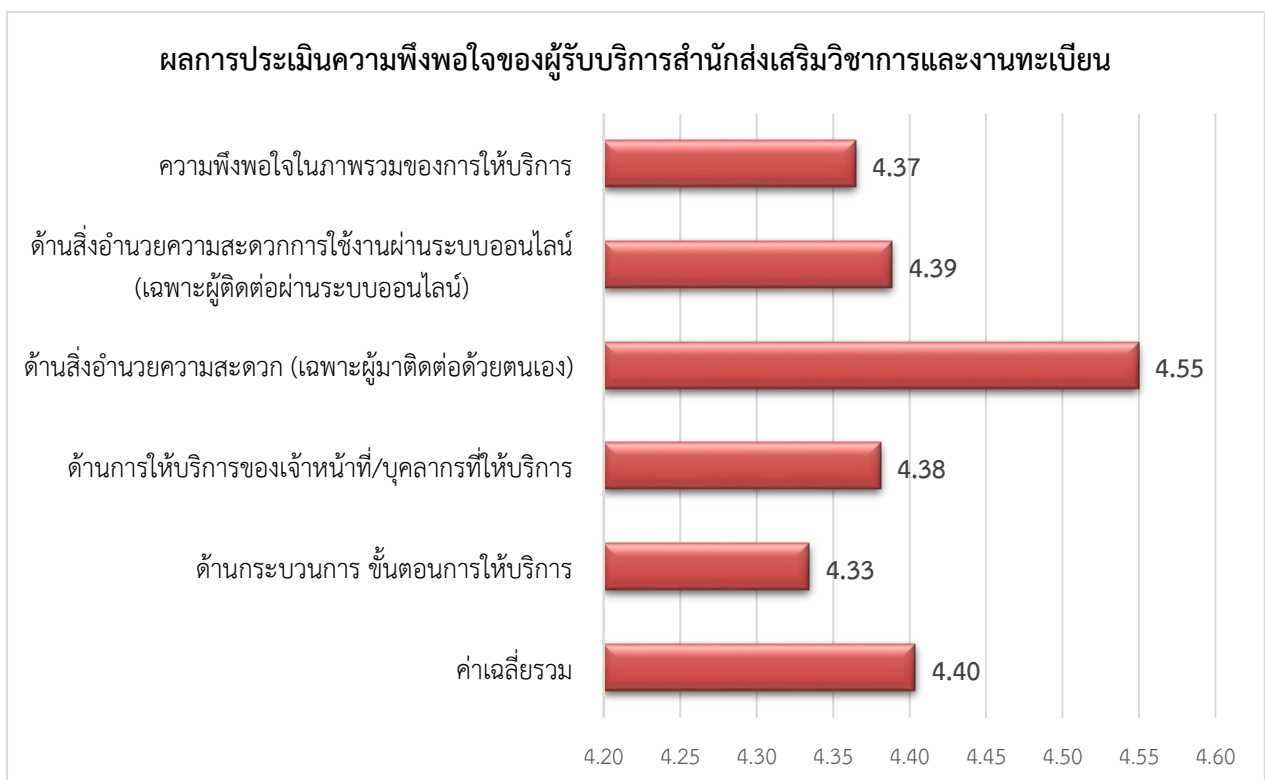
มีการจัดสภาพแวดล้อมการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.51	ดีมาก
มีพื้นที่การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.63	ดีมาก
มีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	4.49	ดี
ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.57	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55	ดีมาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)

มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.42	ดี
ความสมบูรณ์ของระบบสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน	4.38	ดี
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์	4.38	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	ดี

5. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.37	ดี
------------------------------------	------	----



กราฟ : แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 8 ท่านจากผู้ประเมินทั้งหมด 107 ท่านคิดเป็นร้อยละ 7.48 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น	
ได้รับความประทับใจ	<p>เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานเก่งค่ะ และทำงานรวดเร็ว ให้คำตอบและแก้ไขได้ทุกปัญหาทุกกรณี ขอชื่นชม แต่ขอเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ของงานทะเบียนให้มีความเป็นปัจจุบันจะดีมาก และควรพัฒนาระบบให้เป็นรูปแบบออนไลน์ จะสะดวกมากยิ่งขึ้น ทุกวันนี้ยังใช้ระบบเอกสารซึ่งถือว่าล่าช้ามาก</p> <p>เจ้าหน้าที่เก่งและสละเวลาทำงานดีมากค่ะ ช่วยในการแก้ปัญหาหาคำตอบ ได้ดีมาก</p> <p>ขอบคุณเจ้าหน้าที่ช่วยแจ้งให้ทราบก่อนเข้ามารับเอกสารเป็นอย่างดี</p>
ไม่ได้รับความประทับใจ	<p>การติดต่อประสานงานไม่สามารถได้รับคำตอบที่ชัดเจนได้ในทันที หรือแก้ปัญหาหรือให้คำตอบหรือแนวทางในการแก้ไขได้ ผู้ติดต่อต้องประสานดำเนินการเอง ไม่มีการวางแผนงานชัดเจน ติดต่อกันอย่างกระชั้นชิด ขอข้อมูลเดิม ๆ ซ้ำ ๆ ไม่มีการปรับปรุงรูปแบบให้มันทันสมัยไม่มีการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทำข้อมูลเดิม ๆ ผิดซ้ำ ๆ ขาดการตรวจทานและตรวจทานก่อนนำเสนอ คณจะต้องมานั่งตรวจสอบทั้งที่ข้อมูลส่งไปถูกและงานรับเข้าส่งกลับมากลับเป็นข้อมูลเดิมปีที่ผ่านมา ฯลฯ</p> <p>การติดต่อประสานงาน การขอข้อมูลและส่งข้อมูลค่อนข้างช้า หรือบางครั้งก็แจ้งกระชั้นชิดจนเกินไป ไม่ค่อยให้ระยะเวลาให้คณะได้ดำเนินการ เพราะบางที่ผู้รับผิดชอบก็มีการกิจที่ต้องทำหลายอย่างการขอข้อมูลที่กระชั้นชิดทางคณะก็ไม่สามารถส่งข้อมูลให้ได้ทันที และเวลาที่ทางคณะขอข้อมูลหรือสอบถามข้อมูลไปบางครั้งไม่ได้คำตอบปล่อยให้รอโดยที่ไม่แจ้งอะไรกลับมาต้องให้ถามซ้ำ ๆ อยากให้มีแบบแผนและการแจ้งล่วงหน้า รวมถึงระบบการทำงานให้ดีขึ้นกว่านี้ ในส่วนของ Template และการปรับแก้ไขข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ขอให้รีบแจ้งและกำหนดระยะเวลาการส่งที่ชัดเจนมากกว่านี้ค่ะ</p> <p>ถ้าเป็นการขอใบ transcript ออนไลน์ค่อนข้างมาจนถึงที่อยู่ช้า แต่ถ้าไปรับเอกสารค่อนข้างไวดีค่ะ</p> <p>ขอให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนการศึกษา เต็มใจในการบริการนะคะ นักศึกษาต้องการสอบถามเข้าไปไม่ค่อยอยากจะทำ ถ้าไม่มีปัญหาไม่มีใครอยากเข้ามาสอบถาม ทำงานบริการต้องทำด้วยใจ คนที่เขารับบริการก็ต้องการคนพูดจาดี ไม่ใช่เห็นว่าเป็นเด็กกว่าจะพูดอะไรก็ได้ ถ้านักศึกษาเข้าไปพูดจาไม่ดีด้วยก่อนจะไม่ว่าเลยแต่พูดดีด้วยก็ตอบมาไม่ดี ขอความกรุณาพิจารณาด้วยนะคะ</p>

แนวทางการพัฒนาตามข้อเสนอแนะ

จากคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
<ul style="list-style-type: none"> - ให้มีการแจ้งเรื่องการปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มที่เป็นปัจจุบันให้คณะทราบ และให้ปรับปรุงข้อมูลใน Website. ให้เป็นปัจจุบัน - ให้มีการทำสื่อ Infographic มาใช้ในการแนะนำวิธีการใช้งานของระบบต่าง ๆ โดยทำเป็น QR Code เพื่อลดพื้นที่ใน Website. - สรุปผลการประเมินให้แยกตามประเภทของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ