

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2566 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2566 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566 โดยมีผู้ประเมินทั้งสิ้น 208 คน สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.47	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.43	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.44	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.47	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	ดี

และเมื่อสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นประเด็นสำคัญ ๆ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.43	ดี
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.38	ดี
มีเอกสาร/แบบฟอร์ม ในการดำเนินงานที่สะดวกในการรับบริการ	4.38	ดี
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.41	ดี
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.39	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	ดี

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในหน่วยงาน	4.43	ดี
มีความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	ดี
สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.42	ดี
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิษาคัยดี	4.49	ดี

มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.56	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47	ดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)

มีการจัดสภาพแวดล้อมการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.38	ดี
มีพื้นที่การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.49	ดี
มีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	4.41	ดี
ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	ดี

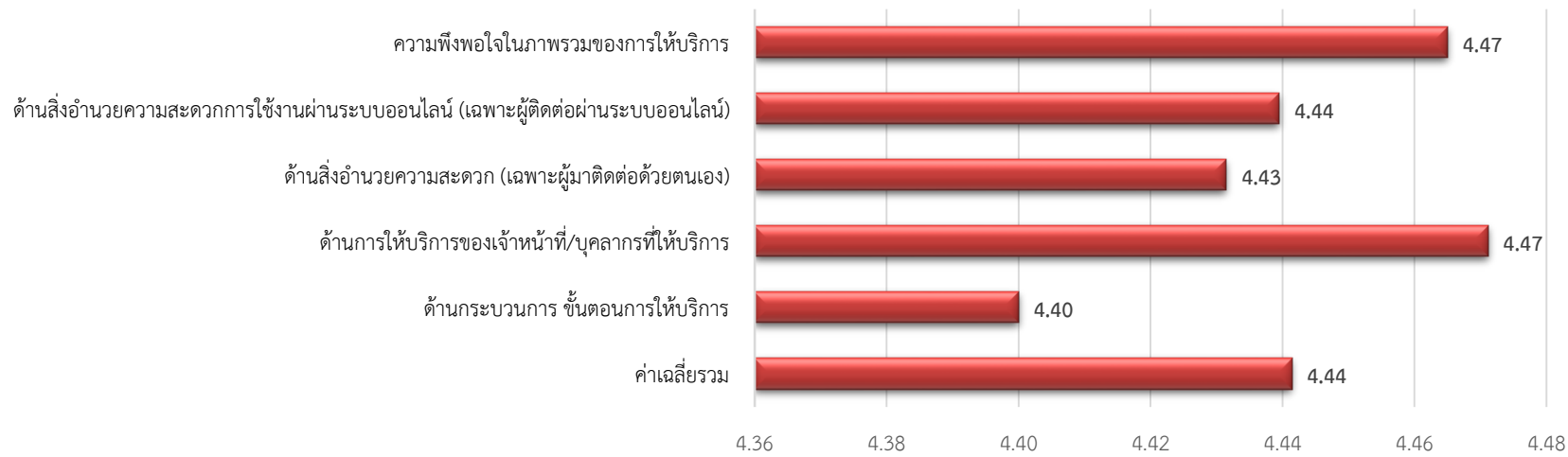
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)

มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.46	ดี
ความสมบูรณ์ของระบบสามารถทำได้อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน	4.44	ดี
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์	4.42	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	ดี

5. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.47	ดี
------------------------------------	------	----

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเภทผู้ใช้บริการ

ผู้สมัครเข้าศึกษา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากผู้สมัครเข้าศึกษาทั้งสิ้น 30 ท่าน ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.39	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.44	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.35	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.40	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	ดี

นักศึกษา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากนักศึกษาทั้งสิ้น 36 ท่าน ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.51	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.52	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.47	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.43	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48	ดี

สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 3 ท่านจากทั้งหมด 36 คิดเป็นร้อยละ 8.33 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น
ได้รับความประทับใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นอย่างดี ทั้งทางโทรศัพท์และทางออนไลน์
ไม่ได้รับความประทับใจ
ถ้าเป็นการขอใบ transcript ออนไลน์ค่อนข้างมาถึงที่อยู่ช้า แต่ถ้าไปรับเอกสารค่อนข้างไวดีค่ะ
ขอให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนการศึกษา เต็มใจในการบริการนะคะ นักศึกษาต้องการสอบถามเข้าไปไม่ค่อยอยากจะตอบ ถ้าไม่มีปัญหาไม่มีใครอยากเข้ามาสอบถาม ทำงานบริการต้องทำด้วยใจ คนที่เขารับบริการ

ก็ต้องการคนพูดจาดี ไม่ใช่เห็นว่าเด็กกว่าจะพูดอะไรก็ได้ ถ้านักศึกษาเข้าไปพูดจาไม่ดีด้วยก่อนจะไม่ว่าเลยแต่พูดดีด้วยก็ตอบมาไม่ดี ขอความกรุณาพิจารณาด้วยนะคะ

บุคลากรสายวิชาการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากบุคลากรสายวิชาการทั้งสิ้น 25 ท่าน ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.56	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.22	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.45	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.40	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	ดี

สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 2 ท่านจากทั้งหมด 25 คิดเป็นร้อยละ 8.00 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น	
ได้รับความประทับใจ	
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	
ไม่ได้รับความประทับใจ	
ควรมีพื้นที่ในการให้บริการอาจารย์ที่เป็นสัดส่วน และมีเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ	

บุคลากรสายสนับสนุน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากบุคลากรสายสนับสนุนทั้งสิ้น 77 ท่าน ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.41	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.33	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.40	ดี
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.39	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	ดี

สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 7 ท่านจากทั้งหมด 77 คิดเป็นร้อยละ 9.09 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น	
ได้รับความประทับใจ	
เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานเก่งค่ะ และทำงานรวดเร็ว ให้คำตอบและแก้ไขได้ทุกปัญหาทุกกรณี ขอเชยชม แต่ขอเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแบบฟอร์มต่างของงานทะเบียนให้มีความเป็นปัจจุบันจะดีมาก และควรพัฒนาระบบให้เป็นรูปแบบออนไลน์ จะสะดวกมากยิ่งขึ้น ทุกวันนี้ยังใช้ระบบเอกสารซึ่งถือว่าล่าช้ามาก	
เจ้าหน้าที่เก่งและสละเวลาทำงานดีมากค่ะ ช่วยในการแก้ปัญหาหาคำตอบ ได้ดีมาก	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความพร้อม และมีความสุข	
เจ้าหน้าที่ประสานงานและให้บริการด้านเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับงานประชุม ได้อย่างครบถ้วน	
ไม่ได้รับความประทับใจ	
การติดต่อประสานงานไม่สามารถได้รับคำตอบที่ชัดเจนได้ในทันที หรือแก้ปัญหาหรือให้คำตอบหรือแนวทางในการแก้ไขได้ ผู้ติดต่อต้องประสานดำเนินการเอง ไม่มีการวางแผนงานชัดเจน ติดต่อกันอย่างกระชั้นชิด ขอข้อมูลเดิม ๆ ซ้ำ ๆ ไม่มีการปรับปรุงรูปแบบให้มันทันสมัยไม่มีการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทำข้อมูลเดิม ๆ ผิดซ้ำ ๆ ขาดการตรวจทานและตรวจทานก่อนนำส่ง คณะต้องมานั่งตรวจสอบทั้งที่ข้อมูลส่งไปถูกและงานรับเข้าส่งกลับมากลับเป็นข้อมูลเดิมปีที่ผ่านมา ฯลฯ	
การติดต่อประสานงาน การขอข้อมูลและส่งข้อมูลค่อนข้างช้า หรือบางครั้งก็แจ้งกระชั้นชิดจนเกินไปไม่ค่อยให้ระยะเวลาให้คณะได้ดำเนินการ เพราะบางที่ผู้รับผิดชอบก็มีภารกิจที่ต้องทำหลายอย่างการขอข้อมูลที่กระชั้นชิดทางคณะก็ไม่สามารถส่งข้อมูลให้ได้ทันที และเวลาที่ทางคณะขอข้อมูลหรือสอบถามข้อมูลไป บางครั้งไม่ได้คำตอบ ปล่อยให้รอโดยที่ไม่แจ้งอะไรกลับมาต้องให้ถามซ้ำ ๆ อยากให้มีแบบแผนและการแจ้งล่วงหน้า รวมถึงระบบการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ในส่วนของ Template และการปรับแก้ไขข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ขอให้รีบแจ้งและกำหนดระยะเวลาการส่งที่ชัดเจนมากกว่านี้ค่ะ	
โทรไปไม่ค่อยรับโทรศัพท์ บางครั้งเหมือนตัดสายทิ้ง	

บุคคลภายนอก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากบุคคลภายนอกทั้งสิ้น 7 ท่าน ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	ดีมาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	5.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	5.00	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.83	ดีมาก
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.93	ดีมาก

ค่าเฉลี่ยรวม	4.95	ดีมาก
--------------	------	-------

สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 1 ท่านจากทั้งหมด 7 คิดเป็นร้อยละ 14.28 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น
ได้รับความประทับใจ
ขอบคุณเจ้าหน้าที่ช่วยแจ้งให้ทราบก่อนเข้ามารับเอกสารเป็นอย่างดี

ศิษย์เก่า

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จากศิษย์เก่าทั้งสิ้น 33 ท่าน ผลการประเมินรวมเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแสดง ดังตาราง

หัวข้อแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	ดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.48	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้มาติดต่อด้วยตนเอง)	4.35	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (เฉพาะผู้ติดต่อผ่านระบบออนไลน์)	4.67	ดีมาก
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.68	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	ดีมาก



สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนเสนอแนะทั้งหมด 2 ท่านจากทั้งหมด 33 คิดเป็นร้อยละ 6.06 โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

รายการความเห็น
ได้รับความประทับใจ
ขอบคุณพี่แหม่มที่โทรแจ้งให้มารับเอกสารฉบับ ทำให้ได้เอกสารไว
ได้รับเอกสารเร็วกว่าที่กำหนดดีครับ

แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ :

1. ให้มีการปรับปรุงระบบรองรับการติดต่อประสานงานผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้นเพื่อลดความสูญเปล่าในเรื่องของการเดินทางมาติดต่อ และเป็นการเพิ่มความสะดวกในการดำเนินการมากขึ้น
2. นำผลการประเมินแจ้งให้กับบุคลากรทุกท่านทราบเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ประทับใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น