

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการ และมุ่งเน้นการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ เพื่อให้การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความชัดเจนและให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการประเมินผลจากการให้บริการจากแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์และแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ที่ตั้ง ในปี 2565 จำนวน 1,040 ตัวอย่าง โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ตาราง เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ในปี 2565 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ 2 ช่วง คือ ช่วงแรกจะเป็นการสำรวจความพึงพอใจแบบเดิม และช่วงที่สองเป็นการปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้สอดคล้องกับมิติแห่งคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน และครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น ดังนี้

ช่วงแรก (แบบเดิม)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ(แบบเดิม)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	196	100.00
1.1 ชาย	56	28.57
1.2 หญิง	140	71.43
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	196	100.00
2.1 นักศึกษา	170	86.73
2.2 อาจารย์	21	10.71

2.3 ศิษย์เก่า	4	2.04
2.4 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	1	0.51

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ตาราง ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน(แบบเดิม)

หัวข้อ	ความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ								
1.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือ/ ระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการให้บริการ	95	84	15	1	1	4.38	0.70	มาก ที่สุด
1.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92	81	19	3	1	4.33	0.75	มาก ที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอ ภาค	89	91	13	2	1	4.35	0.70	มาก ที่สุด
2.1 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	94	85	14	2	1	4.37	0.71	มาก ที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ								
3.1 ได้รับความบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก ถูกต้อง และ ทันตามกำหนด	99	83	10	4	0	4.41	0.69	มาก ที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100	81	12	3	0	4.42	0.68	มาก ที่สุด
5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ								
5.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาท ที่ดี	92	86	13	3	2	4.34	0.76	มาก ที่สุด

หัวข้อ	ความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	91	91	9	3	2	4.36	0.73	มากที่สุด
6. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ								
6.1 ได้รับความดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการ	92	87	13	2	2	4.35	0.74	มากที่สุด
รวม	844	769	118	23	10	4.37	0.72	มากที่สุด

ช่วงที่สอง (แบบใหม่)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ(แบบใหม่)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	844	100.00
1.1 ชาย	239	28.32
1.2 หญิง	605	71.68
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	844	100.00
2.1 นักศึกษา	373	44.19
2.2 นักเรียน	334	39.57
2.3 ประชาชนทั่วไป	41	4.86
2.4 อาจารย์	81	9.60
2.5 ศิษย์เก่า	7	0.83
2.6 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	7	0.83
2.7 ผู้ปกครอง	1	0.12

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ตาราง ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน(แบบใหม่)

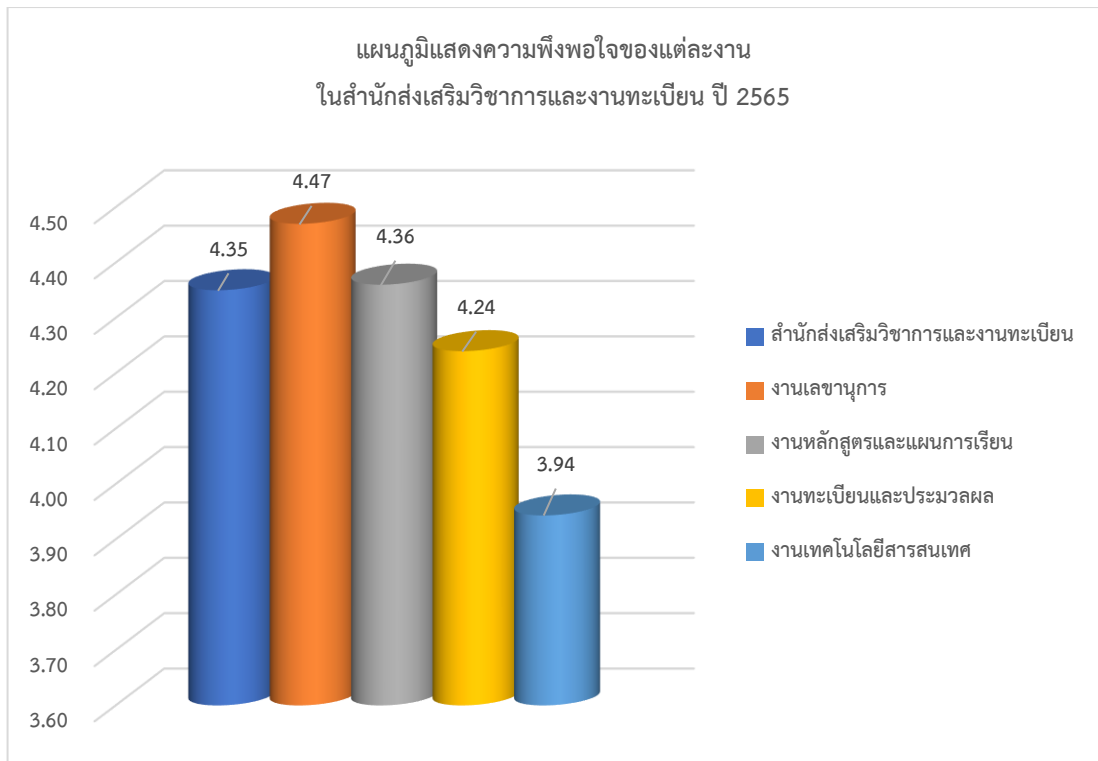
หัวข้อ	ความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)								
1.1 มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการให้บริการ]	434	330	68	11	1	4.40	0.70	มากที่สุด
1.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	419	334	82	8	1	4.38	0.71	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	397	342	94	7	4	4.33	0.74	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	400	343	89	9	3	4.34	0.74	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)								
3.1 ได้รับการด้วยความเต็มใจ สะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	412	328	95	6	3	4.35	0.73	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)								
4.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี	416	326	93	6	3	4.36	0.73	มากที่สุด
4.2 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	395	350	90	6	3	4.34	0.72	มากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)								
5.1 ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการ	405	336	94	7	2	4.34	0.73	มากที่สุด
รวม	3,278	2,689	705	60	20	4.35	0.73	มากที่สุด

จากตารางดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด คือ 4.35 โดยด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) คือ 4.39 เป็นผลมาจากการปรับปรุงผลการประเมินความพึงพอใจในปี 2564 ที่ผู้ใช้บริการมีการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประเด็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าว งานทะเบียนและประมวลผลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) คือ 4.33 และสอดคล้องกับผลการประเมินความไม่พึงพอใจที่ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม เนื่องจากในปี 2565 มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวนมาก ทำให้การให้บริการมีการเพิ่มเติมและปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รวมไปถึงระเบียบและประกาศต่าง ๆ อาจทำให้ขั้นตอนการให้บริการปรับเปลี่ยนจากเดิม หรือระยะเวลาในการให้บริการมีความไม่คล่องตัวเกิดขึ้น โดยปัจจุบันสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีแนวทางในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ จึงกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการในรูปแบบ Infographic VDO ในหลายช่องทาง จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปความพึงพอใจใน 2565 ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง ผลการประเมินความพึงพอใจสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปี 2565

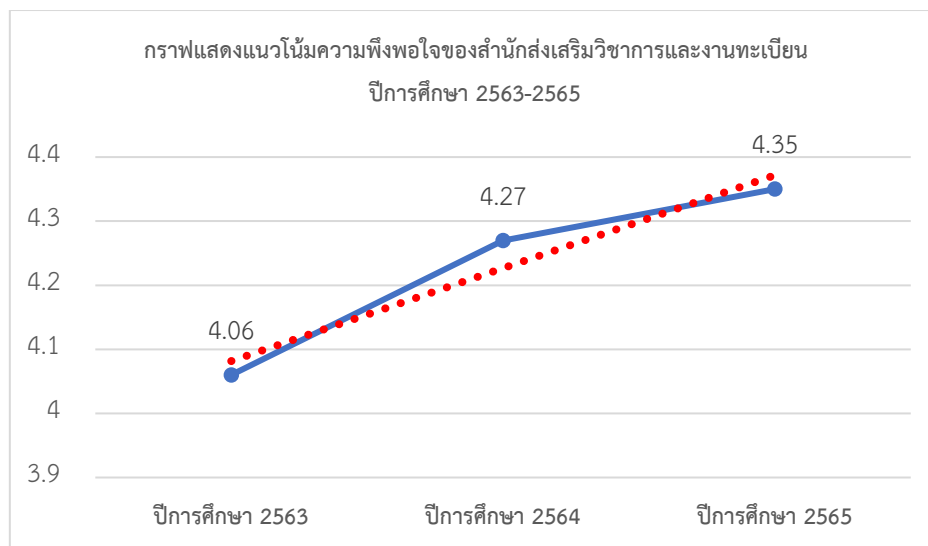
	แบบเดิม		จำนวน	แบบใหม่		จำนวน	รวม		
	\bar{X}	SD.		\bar{X}	SD.		\bar{X}	SD.	รวมจำนวน
ภาพรวมของสำนักส่งเสริมฯ	4.36	0.71	196	4.35	0.72	844	4.35	0.72	1,040
งานเลขานุการ				4.47	0.63	407			
งานหลักสูตรและแผนการเรียน	4.30	0.83	71	4.40	0.71	142	4.36	0.75	213
งานทะเบียนและประมวลผล	4.40	0.64	125	4.17	0.80	284	4.24	0.75	409
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				3.94	0.87	11			



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปี 2565

จากแผนภูมิดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปี 2565 เฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด หากแยกเป็นหน่วยงานย่อย พบว่างานเลขานุการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ย 4.47 โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก

หากพิจารณาเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจระหว่าง ปี 2563 - 2565 สามารถแสดงดังกราฟ



กราฟแสดงแนวโน้มความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในปีการศึกษา 2563 - 2565

จากกราฟดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนระหว่างปีการศึกษา 2563 - 2565 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น