

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้กำหนดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างแบบประเมินเพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมิติแห่งคุณภาพการบริการ (Five dimension of service quality) ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Reliability) การจับต้องได้ (Tangibles) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และ ความเอาใจใส่ (Empathy)

โดยผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันทีผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code ผ่านระบบการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแยกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

- 1) งานเลขานุการ <https://tinyurl.com/3ja2w858>
- 2) งานหลักสูตรและแผนการเรียน <https://tinyurl.com/5n6cmtr>
- 3) งานทะเบียนและประมวลผล <https://tinyurl.com/39m4eh4z>
- 4) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ <https://tinyurl.com/3bck9tfk>

ในปีการศึกษา 2566 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการตลอดระยะเวลา 3 เดือน ต่อผู้บริหารประจำหน่วยงาน เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการควบคู่กับช่องทางอื่น ๆ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นผ่านช่องทางออนไลน์หรือ ฌ ที่ตั้ง จำนวน 560 ตัวอย่างโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

ตาราง 3.2 ข)1)-1 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 3.2 ข)1)-2 ข้อมูลทั่วไปของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	560	100.00
1.1 ชาย	180	32.14
1.2 หญิง	380	67.86
2. ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน	560	100.00
2.1 นักศึกษา	384	68.57
2.2 นักเรียน	38	6.79
2.3 ประชาชนทั่วไป	6	1.07
2.4 อาจารย์	43	7.68
2.5 ศิษย์เก่า	27	4.82
2.6 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	2	0.36
2.7 ผู้ปกครอง	6	1.07
2.8 ครูแนะแนว	54	9.64

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 3.2 ข)1)-3 ผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในแต่ละด้าน

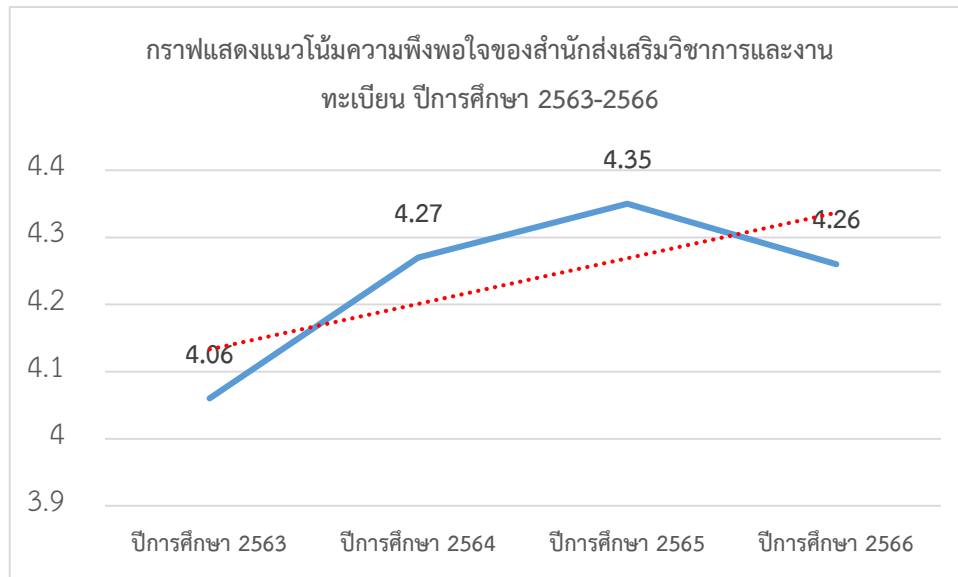
หัวข้อ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ						\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ไม่พึงพอใจ (%)			
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)									
1.1. มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการให้บริการ	242 (47.83)	195 (38.54)	60 (11.86)	6 (1.19)	2 (0.40)	1 (0.20)	4.32	0.78	มาก
1.2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้าย/ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	230 (45.45)	197 (38.93)	71 (14.03)	4 (0.79)	2 (0.40)	2 (0.40)	4.27	0.81	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)									
2.1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค	224 (44.27)	195 (38.54)	71 (14.03)	10 (1.98)	3 (0.59)	3 (0.59)	4.22	0.87	มาก

หัวข้อ	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ						\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ไม่พึงพอใจ (%)			
2.2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	215 (42.49)	213 (42.09)	64 (12.65)	8 (1.58)	4 (0.79)	2 (0.40)	4.23	0.84	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)									
3.1 ได้รับบริการด้วยความเต็มใจ สะดวก ถูกต้อง และทันตามกำหนด	237 (46.84)	187 (36.96)	71 (14.03)	8 (1.58)	2 (0.40)	1 (0.20)	4.28	0.81	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)									
4.1. ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี	237 (46.84)	195 (38.54)	65 (12.85)	5 (0.99)	3 (0.59)	1 (0.20)	4.29	0.80	มาก
4.2. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	220 (43.48)	212 (41.9)	64 (12.65)	5 (0.99)	4 (0.79)	1 (0.20)	4.26	0.80	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)									
5.1. ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการ	215 (42.49)	216 (42.69)	66 (13.04)	4 (0.79)	2 (0.40)	3 (0.59)	4.24	0.81	มาก
สรุป	227.50 (44.96)	201.25 (39.77)	66.50 (13.14)	6.25 (1.24)	2.75 (0.54)	1.75 (0.35)	4.26	0.82	มาก

จากตารางดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก คือ 4.26 โดยด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) มีความพร้อมของสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ 4.32 และที่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีการประเมินความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และเสมอภาค โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ 4.22 สำหรับประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว เสมอภาค และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการ โดยคิดเป็นร้อยละ 0.59 จากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งหมดที่ให้ข้อมูล หากพิจารณาประเด็นความผูกพันของผู้เรียนและ

ลูกค้ากลุ่มอื่นจากประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการตรงตามความต้องการพบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก คือ 4.24

หากพิจารณาเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจระหว่าง ปีการศึกษา 2563 - 2566 สามารถแสดงดังกราฟ



กราฟแสดงแนวโน้มความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในปีการศึกษา 2563 – 2566

จากกราฟดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนระหว่างปีการศึกษา 2563 – 2566 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น