รายงานความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปี 2565

50 ปี • มรส.

5 ทศวรรษ (2516 - 2566) จาก "วิทยาลัยครู" สู่ "มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างวิศวกรสังคม"

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปี 2565

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการมอบหมายงานไปยังผู้เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงแบบสอบถามรูปแบบ Google form โดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ด้วยระบบ QR code ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสะดวกต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 651 คน

โดยการแยกกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1. นักศึกษารายชั้นปี จำนวน 584 คน
2. อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน
3. อื่นๆ (ต่างหน่วยงาน) จำนวน 27 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจ 8 ด้าน

โดยมีระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.71 และ S.D. = 0.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.20 ของผู้มารับบริการ ลดลงจากเดิมร้อยละ 13.20 จากปี 2564 ซึ่งเดิมอยู่ที่ระดับ 4.37 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.40 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.59 และ S.D. = 1.01
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.65 และ S.D. = 1.04
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.85 และ S.D. = 0.86
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.73 และ S.D. = 0.91
5. การเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.72 และ S.D. = 0.97
6. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.71 และ S.D. = 1.00
7. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.84 และ S.D. = 0.87
8. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน
   ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{x}$ = 3.71 และ S.D. = 0.96

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทผู้รับบริการ		
- นักศึกษาชั้นปีที่ 1	262	40.2
- นักศึกษาชั้นปีที่ 2	86	13.2
- นักศึกษาชั้นปีที่ 3	60	9.2
- นักศึกษาชั้นปีที่ 4	131	20.1
- นักศึกษาชั้นปีที่ 5	2	0.3
- นักศึกษาตกค้าง	4	0.6
- ศิษย์เก่า	39	6
- อาจารย์	14	2.2
- เจ้าหน้าที่	26	4
- อื่นๆ	27	4.2
รวม	**651**	**100**
2. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	9.7
- ปริญญาตรี	555	85.3
- ปริญญาโท	30	4.6
- ปริญญาเอก	3	0.4
รวม	**651**	**100**
3. เพศ		
ชาย	160	24.60
หญิง	491	75.40
รวม	**651**	**100**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
4. อายุ				
- 15 - 20 ปี	**338**		**51.9**	
- 21 - 30 ปี	**255**		**39.2**	
- 30 - 40 ปี	**26**		**4**	
- 41 - 50 ปี	**28**		**4.3**	
- 51 ปีขึ้นไป	**4**		**0.6**	
รวม	**651**		**100**	
5. ประเภทของการติดต่อขอรับบริการ				
1. ขอแบบฟอร์มกรอกเอกสารใบรับรองต่างๆ	239		36.7	
2. ขอทำบัตรนักศึกษา	171		26.30	
3. ขอชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	133		20.4	
4. ขอลงทะเบียน	102		15.70	
5. ขอใบรับรองเอกสารทางการศึกษา	99		15.20	
6. ขอสำเร็จการศึกษา	95		14.60	
7. รับเอกสารใบรับรองต่างๆ	82		12.60	
8. ขอรับใบปริญญาบัตร	28		4.30	
9. ขึ้นทะเบียนบัณฑิต	27		4.10	
10. ขอเทียบโอนผล/ยกเว้นผลการเรียน	22		3.40	
11. ขอแก้ไขชื่อ - นามสกุล	10		1.50	
12. รักษาสภาพการเป็นนักศึกษา	9		1.40	
13. ขอลาออก	8		1.20	
14. อื่นๆ	28		-	
รวม	**1053**		**157.4**	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. มีช่องทางการติดต่อการให้บริการหลายช่องทาง	3.65	0.98
2. มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและมีความถูกต้องของการให้บริการ	3.55	1.03
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	3.64	0.98
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.58	0.99
4. มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	3.52	1.06
รวม	**3.59**	**1.01**
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.47	1.12
2. ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ วางตนได้อย่างเหมาะสม และเป็นกันเอง	3.55	1.11
3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	3.57	1.02
4. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมน่านับถือ	3.59	1.04
5. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.53	1.08
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	3.89	0.89
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	3.93	0.93
รวม	**3.65**	**1.04**
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. สถานที่ให้บริการสะอาด	3.97	0.81
2. มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.84	0.88
3. จุด/ช่องบริการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.81	0.86
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งขอรับบริการ /แบบฟอร์มต่างๆ เครื่องคอมฯ	3.78	0.89
รวม	**3.85**	**0.86**

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.
4. ด้านการประชาสัมพันธ์		
1. การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน Web site, Line, facebook	3.80	0.95
2. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.73	0.88
3. ช่องทางอื่นๆ	3.65	0.91
รวม	**3.73**	**0.91**
5. การเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ		
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	3.69	0.96
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	3.86	0.88
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.62	1.03
รวม	**3.72**	**0.97**
6. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	3.69	0.97
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.78	0.93
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	3.67	1.06
รวม	**3.71**	**1.00**
7. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ		
1. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	3.85	0.86
2. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	3.82	0.88
รวม	**3.84**	**0.87**
8. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน		
1. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้	3.64	0.98
2. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.78	0.93
รวม	**3.71**	**0.96**
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกด้าน	**3.71**	**0.97**

สรุป

1. ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล ระหว่าง ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 651 ชุด
2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปีที่ 1 ปีที่ 4 ปีที่ 2 และปีที่ 3 เรื่องที่ติดต่อจะเป็นการขอเอกสารต่างๆ ทำบัตรนักศึกษา ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และขอลงทะเบียน
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวมทุกด้าน
   = x = 3.71, S.D. = 0.97

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการเรียนล่าช้า (นักศึกษาเข้าใจผิดคิดว่าฝ่ายทะเบียนสามารถออกผลการเรียนเองได้)
1. ควรให้การบริการด้วยความเต็มใจ พูดจาไพเราะ บริการด้วยหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาได้
2. ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว
3. ควรปรับปรุงขั้นตอนการสมัครให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
4. การประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้มีความกระทัดรัด เข้าใจง่าย และชัดเจนกว่านี้
5. ปรับหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

1. กรณีการออกเกรดล่าช้า มีการชี้แจงและอธิบายกระบวนการออกเกรด เพื่อให้นักศึกษารับขั้นตอนกระบวนการของเอกสารรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวของด้านเอกสารทั้งหมด

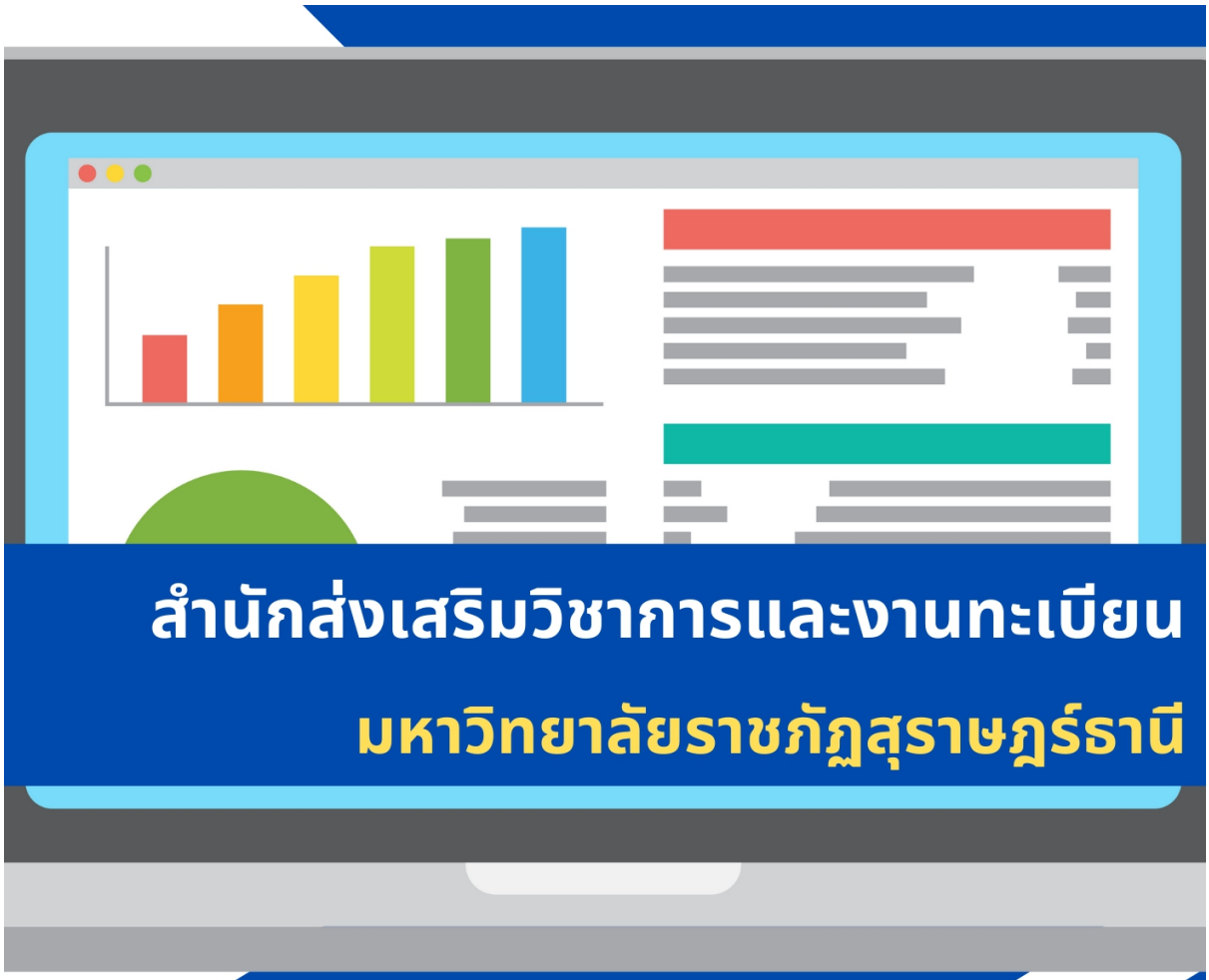
2. ควรให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ทางสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนรองรับในปีงบประมาณ 2566 เพื่อยกระดับคุณภาพด้านระบบบริการเพื่อเพิ่มช่องทางการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม มีความกระตือรือร้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีดำเนินการดังนี้

1. ชี้แจ้งให้ผู้ที่รับผิดชอบที่จุดให้บริการทราบในเรื่องดังกล่าว ให้พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2. เพิ่มช่องทางการให้บริการยื่นคำร้องขอเอกสารต่างๆด้วยระบบออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ลดเวลาการเดินทาง และลดความเสี่ยงในสถานการณ์โควิด 2019

3. กรณีการปรับหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย ทางสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ได้ดำเนินการร่างแบบฟอร์มในการปรับหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับบริการ เข้าใจและใช้งานได้สะดวดมากขึ้น ซึ่งทางสำนักรอดำเนินการหลังจากฝ่ายประเมิน ITA ประเมินข้อมูลจากระบบของสำนักแล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2565



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

50 ปี • มรส.

โทร 077-913357

HTTPS://REGIS2022.SRU.AC.TH/

5 ทศวรรษ (2516 - 2566) จาก "วิทยาลัยครู" สู่ "มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างวิศวกรสังคม"