



สรุปผลความคิดเห็น / ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

**สรุปผลความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**

.....

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และงานบริการตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 891 คน (ข้อมูลถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562)

แบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้านคือ
 - 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
 - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)
 - 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์
 - 2.5 ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน
3. ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ 891 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ปัจจุบันร้อยละ 81.26 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ร้อยละ 8.53 อื่นๆร้อยละ 5.95 เจ้าหน้าที่ร้อยละ 4.26 ศิษย์เก่า ผู้สมัครเข้าศึกษา และผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 52.82 รองลงมาได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 18.71 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 16.12 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 12.24 นักศึกษาตกค้างร้อยละ 0.12 และนักศึกษาชั้นปีที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปริญญาตรี ร้อยละ 95.06 รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.93 ปริญญาโท ร้อยละ 0.67 และปริญญาเอก ร้อยละ 0.34 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.62 รองลงมาได้แก่ เพศชาย ร้อยละ 38.38

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 80.92 รองลงมาได้แก่ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 14.14 น้อยกว่า20-29 ปี ร้อยละ 4.26 อายุ40-49ปี ร้อยละ 0.67 และ อายุ50ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0

รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทผู้รับบริการ สถานภาพ นักศึกษาปัจจุบัน ระดับการศึกษา เพศ และอายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษาปัจจุบัน	724	81.26
ศิษย์เก่า	0	0
อาจารย์	76	8.53
เจ้าหน้าที่	38	4.26
ผู้สมัครเข้าศึกษา	0	0
ผู้ปกครอง	0	0
อื่นๆ.....	53	5.96
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100
สถานภาพนักศึกษาปัจจุบัน		
ชั้นปีที่ 1	449	52.82
ชั้นปีที่ 2	104	12.24
ชั้นปีที่ 3	159	18.71
ชั้นปีที่ 4	137	16.12
ชั้นปีที่ 5	137	16.12
นักศึกษาตกค้าง	0	0
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	1	0.12
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	3.93
ปริญญาตรี	847	95.06
ปริญญาโท	3	0.34
ปริญญาเอก	891	100
รวมผู้ประเมินทั้งหมด		
เพศ		
ชาย	342	38.38
หญิง	549	61.62
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100

อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	38	4.26
20-29 ปี	721	80.92
30-39 ปี	126	14.14
40-49 ปี	6	0.67
50 ปี ขึ้นไป	0	0
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100

ตารางที่ 2.7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562

ที่	หัวข้อในการสำรวจ	ปีการศึกษา 2561			ปีการศึกษา 2562		
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ							
1.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม/ความถูกต้องของการให้บริการ	4.69	0.72	มากที่สุด	4.55	1.17	มากที่สุด
1.2	มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.90	0.93	พอใจมาก	4.51	1.20	มากที่สุด
1.3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	0.67	พอใจมาก	4.49	1.24	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)							
2.1	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.14	0.93	พอใจมาก	4.51	1.24	มากที่สุด
2.2	วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	3.91	0.92	พอใจมาก	4.52	1.18	มากที่สุด
2.3	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	4.23	0.72	พอใจมาก	4.52	1.22	มากที่สุด
2.4	ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.77	0.97	พอใจมาก	4.51	1.19	มากที่สุด
2.5	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.44	0.91	พอใจมาก	4.55	1.17	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1	สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก	4.50	0.54	มากที่สุด	4.55	1.13	มากที่สุด
3.2	ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.32	0.59	พอใจมาก	4.53	1.17	มากที่สุด
3.3	จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.90	1.16	พอใจมาก	4.58	1.12	มากที่สุด
3.4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่างๆ/เครื่องคอมพิวเตอร์	4.25	0.69	พอใจมาก	4.53	1.14	มากที่สุด
4. ด้านการประชาสัมพันธ์							
4.1	การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	4.48	0.99	มากที่สุด	4.53	1.19	มากที่สุด

4.2	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.87	1.17	พอใจมาก	4.53	1.21	มากที่สุด
5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน							
5.1	สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ	3.42	1.39	พอใจมาก	4.52	1.18	มากที่สุด
5.2	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัยและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.60	0.54	มากที่สุด	4.82	0.76	มากที่สุด
รวม		4.35	0.87	พอใจมาก	4.55	1.16	มากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้ง 5 คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน โดยภาพรวมในปีการศึกษา 2560 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 อยู่ในระดับพอใจมาก และปีการศึกษา 2561 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุดมากเมื่อพิจารณาการทดสอบทางสถิติ พบว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นปีการศึกษา 2561 สูงกว่าปีการศึกษา 2560

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษาข้อมูลที่ทางมหาวิทยาลัยประกาศให้ดีกว่าก่อนที่จะมาตอบคำถามนักศึกษา บางครั้งก็ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน
- ประทับใจคณะ จัดกิจกรรมและบริการดี
- ควรมีคำพูดเกี่ยวกับอาการ กริยา เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ บริการด้วยน้ำใสใจจริง
- ควรปรับปรุงมารยาทในการให้บริการ ควรพูดให้ไพเราะและทำหน้าที่ให้เป็นมิตร
- อย่าเสียงดังมากครีบตึกใจครีบ
- ควรตรงต่อเวลากว่านี้
- ควรเปิดระบบให้เร็วกว่าเดิม
- ควรมีบริการอะไรให้ชัดเจน ไม่ควรล่าช้า
- ควรปรับปรุงเรื่องการเปิดระบบนะครีบ
- ควรมีการระบุระยะเวลากำหนดการต่างๆ อย่างชัดเจน และดำเนินการตามเวลาที่กำหนด
- ควรเปิดระบบการจองวิชาเรียนในตอนเที่ยงวันมากกว่าเที่ยงคืน

ผู้จัดทำ

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. นายฉัตรชัย กาลี | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 2. นายวาทีต ทองมาก | ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา |
| 3. นายไพฑูรย์ มุ่งเพียร | ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ |