



สรุปผลความคิดเห็น / ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

**สรุปผลความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**

.....

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และงานบริการตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 880 คน (ข้อมูลตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2563 ถึง ปัจจุบัน)

แบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้านคือ
 - 2.1 ด้านการบริการของบุคลากร
 - 2.2 ด้านระบบการบริการ
 - 2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 2.4 ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ
3. ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ 880 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปี 2 ร้อยละ 47.05 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาปี 1 ร้อยละ 22.95 นักศึกษาปัจจุบัน ร้อยละ 15.68 นักศึกษาปี 3 ร้อยละ 2.84 นักศึกษาปี 4 ร้อยละ 2.73 อาจารย์ ร้อยละ 1.93 เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 1.70 นักศึกษาปี 5 ร้อยละ 1.48 นักศึกษาตกค้าง ร้อยละ 1.14 ผู้ปกครอง ร้อยละ 1.02 ศิษย์เก่า ร้อยละ 0.68 ผู้สมัครเข้าศึกษา ร้อยละ 0.45 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.34

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 81.14 รองลงมาเป็นชาย ร้อยละ 18.86

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 70.23 รองลงมาได้แก่ อายุ 30-29 ปี ร้อยละ 15.23 น้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.05 อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 4.43 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.07

รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทผู้รับบริการ สถานภาพ นักศึกษาปัจจุบัน ระดับการศึกษา เพศ และอายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษาปัจจุบัน	138	15.68
นักศึกษาปี 1	202	22.95
นักศึกษาปี 2	414	47.05
นักศึกษาปี 3	25	2.84
นักศึกษาปี 4	24	2.73
นักศึกษาปี 5	13	1.48
นักศึกษาตกค้าง	10	1.14
อาจารย์	17	1.93
เจ้าหน้าที่	15	1.70
ศิษย์เก่า	6	0.68
ผู้ปกครอง	9	1.02
ผู้สมัครเข้าศึกษา	4	0.45
อื่นๆ.....	3	0.34
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	880	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	202	22.95
ปริญญาตรี	604	68.64
ปริญญาโท	44	5.00
ปริญญาเอก	30	3.41
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	880	100
เพศ		
ชาย	166	18.86
หญิง	714	81.14
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	880	100
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	62	7.05
20-29 ปี	618	70.23
30-39 ปี	134	15.23
40-49 ปี	39	4.43
50 ปี ขึ้นไป	27	3.07
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	880	100

ตารางที่ 2.7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการปีการศึกษา 2563

ที่	หัวข้อในการสำรวจ	ปีการศึกษา 2563		
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการบริการของบุคลากร				
1.1	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.85	มากที่สุด
1.2	มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	4.80	0.62	มากที่สุด
1.3	มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.24	1.01	มากที่สุด
1.4	วางตนได้อย่างเหมาะสม ใช้วาจาสุภาพ	4.82	0.62	มากที่สุด
1.5	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	4.84	0.61	มากที่สุด
1.6	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.84	0.59	มากที่สุด
1.7	ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.79	0.68	มากที่สุด
1.8	ตอบข้อซักถามถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.84	0.58	มากที่สุด
2. ด้านระบบการบริการ				
2.1	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.83	0.61	มากที่สุด
2.2	มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.82	0.63	มากที่สุด
2.3	มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.85	0.58	มากที่สุด
2.4	การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.63	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
3.1	ท่านได้รับการที่ตรงตามต้องการ	4.83	0.62	มากที่สุด
3.2	ท่านได้รับการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	4.84	0.59	มากที่สุด
3.3	มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	4.87	0.54	มากที่สุด
4. ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ				
4.1	ระบบเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความทันสมัย	4.87	0.55	มากที่สุด
4.2	สามารถหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	4.66	0.77	มากที่สุด
4.3	Download แบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว	4.87	0.51	มากที่สุด
4.4	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระบบต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกและการสนับสนุน ส่งเสริมด้านการจัดการเรียนการสอนและบริการวิชาการ เช่น ระบบดูแล, ระบบจรรยาวิชา, ระบบ CMS, ระบบการส่ง มคอ., ระบบการรับสมัครออนไลน์, ระบบการประกาศผลการสอบเข้าศึกษา, ระบบการส่งวารสาร เป็นต้น	4.84	0.59	มากที่สุด
รวม		4.79	0.68	มากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้ง 4 คือ ด้านการบริการของบุคลากร ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ โดยภาพรวมในปีการศึกษา 2563 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษาข้อมูลกับทางมหาวิทยาลัยประกาศให้ดีกว่าก่อนที่จะมาตอบคำถามนักศึกษา บางครั้งก็ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน
- ประทับใจค่ะ จัดกิจกรรมและบริการดี
- ควรมีคำพูดเกี่ยวกับอาการ กริยา เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ บริการด้วยน้ำใสใจจริง
- ควรปรับปรุงมารยาทในการให้บริการ ควรพูดให้ไพเราะและทำหน้าตาให้เป็นมิตร
- อย่าเสียงดังมากครับตึกใจครับ
- ควรตรงต่อเวลากว่านี้
- ควรเปิดระบบให้เร็วกว่าเดิม
- ควรมีบริการอะไรให้ชัดเจน ไม่ควรล่าช้า
- ควรปรับปรุงเรื่องการเปิดระบบนะครับ
- ควรมีการระบุระยะเวลากำหนดการต่างๆ อย่างชัดเจน และดำเนินการตามเวลาที่กำหนด
- ควรเปิดระบบการจองวิชาเรียนในตอนเที่ยงวันมากกว่าเที่ยงคืน

ผู้จัดทำ

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