

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 – 10 มีนาคม 2566)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มีการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยภาพสสินธุ์ โดยใช้ Google form ในการสำรวจ โดยมีการส่ง Link ในการเข้าประเมินความพึงพอใจและ QR code เพื่อเข้าไปประเมินการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนซึ่งประกอบไปด้วย

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานประกันคุณภาพการศึกษา
3. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา
4. งานส่งเสริมวิชาการและมาตรฐานการศึกษา
5. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
6. งานทะเบียนและประมวลผล

โดยได้ทำการนำเอา QR code ติดไว้ในทุกจุดให้บริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งในเขตพื้นที่ในเมืองและนวมน เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้วย ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในการประเมินในปีนี้มีผลการประเมินเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยมีรายละเอียดผลการประเมินในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการ

	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปัจจุบัน	35	42.17
ศิษย์เก่า	4	4.82
อาจารย์	28	33.73
เจ้าหน้าที่	15	18.07
ผู้สมัครเข้าศึกษา	-	-
ผู้ปกครอง	1	1.20
อื่นๆ	-	-
รวม	83	100

เพศ

	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	39.76
หญิง	50	60.24
รวม	83	100

อายุ

	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	6	7.23
20-29 ปี	32	38.55
30-39 ปี	26	31.33
40-49 ปี	18	21.69
50 ปี ขึ้นไป	1	1.20
รวม	83	100

ระดับการศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	22.89
ปริญญาตรี	28	33.73
ปริญญาโท	24	28.92
ปริญญาเอก	12	14.46
รวม	83	100

ตอนที่ 2 ส่วนงานที่ติดต่อรับบริการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารและธุรการ	44	23.91
งานประกันคุณภาพการศึกษา	20	10.87
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา	21	11.41
งานส่งเสริมวิชาการและมาตรฐานการศึกษา	23	12.50
งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	25	13.59
งานทะเบียนและประมวลผล	51	27.72
รวม		100

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการและผู้ให้บริการ ของสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ							
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม / ความ ถูกต้องของการให้บริการ	31	32	20	-	-	4.13	0.78
ร้อยละ	37.35	38.55	24.10	-	-		
1.2 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	42	16	25	-	-	4.20	0.88
ร้อยละ	50.60	19.28	30.12	-	-		
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	36	37	10	-	-	4.31	0.68
ร้อยละ	43.37	44.58	12.05	-	-		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	26	41	16	-	-	4.12	0.71
ร้อยละ	31.33	49.40	19.28	-	-		
2.2 วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	36	36	11	-	-	4.30	0.69
ร้อยละ	43.37	43.37	13.25	-	-		
2.3 สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	41	22	20	-	-	4.25	0.82
ร้อยละ	49.40	26.51	24.10	-	-		
2.4 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	52	17	14	-	-	4.46	0.77
ร้อยละ	62.65	20.48	16.87	-	-		
2.5 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็ม ใจ	45	24	14	-	-	4.37	0.76
ร้อยละ	54.22	28.92	16.87	-	-		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด / ติดต่อสะดวก	59	15	9	-	-	4.60	0.68
ร้อยละ	71.08	18.07	10.84	-	-		
3.2 ความชัดเจนของป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	54	11	18	-	-	4.43	0.83
ร้อยละ	65.06	13.25	21.69	-	-		
3.3 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	38	40	5	-	-	4.40	0.60
ร้อยละ	45.78	48.19	6.02	-	-		
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ / แบบฟอร์มต่างๆ / เครื่องคอมพิวเตอร์	60	15	8	-	-	4.63	0.66
ร้อยละ	72.29	18.07	9.64	-	-		

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D
4. ด้านการประชาสัมพันธ์							
4.1 การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	61	19	3	-	-	4.70	0.53
ร้อยละ	73.49	22.89	3.61	-	-		
4.2 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	49	20	14	-	-	4.42	0.77
ร้อยละ	59.04	24.10	16.87	-	-		
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
5.1 สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้	25	34	24	-	-	4.01	0.77
ร้อยละ	30.12	40.96	28.92	-	-		
5.2 ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของ มหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	51	25	7	-	-	4.53	0.65
ร้อยละ	61.45	30.12	8.43	-	-		
						4.37	0.72