

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำเดือนกรกฎาคม 2562

การให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการงานทะเบียน ในระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธที่ 31 เดือนกรกฎาคม 2562 มีผู้เข้ารับบริการ ด้านคำร้องทั่วไป ดังนี้

1. ข้อมูลด้านการให้บริการ

มีผู้เข้ารับบริการด้านการบริการคำร้องทั่วไป ทั้งสิ้น 377 ราย บางรายเข้ารับบริการในคราวเดียวกันมากกว่า 1 รายการ ผลการให้บริการในกรณีนักศึกษา ปรากฏข้อมูลในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการให้บริการกับนักศึกษา กรณียังไม่สำเร็จการศึกษา

รายการประเมิน	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1. ขอใบรายงานผลการเรียน	57	18.21
2. ขออนุญาตรับรองการเป็นนักศึกษาภาษาไทย	219	69.97
3. รักษาสภาพการเป็นนักศึกษา	32	10.22
4. ขอเปลี่ยนคำนำหน้า ยศ ชื่อ สกุล	5	1.60
รวม	313.00	100.00

จาก ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการให้บริการนักศึกษา ระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธที่ 31 เดือนกรกฎาคม 2562 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยรวมมีการให้บริการ จำนวน 313 ครั้ง โดยสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขออนุญาตรับรองการเป็นนักศึกษาฉบับภาษาไทย จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.97 ,ขอใบรายงานผลการเรียน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.21 ,ขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.22

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการให้บริการกรณีสำเร็จการศึกษา

รายการประเมิน	จำนวน/ ราย	ร้อยละ
1. ขอใบรายงานผลการเรียนฉบับภาษาไทย	13	20.31
2. ขอใบรายงานผลการเรียนฉบับภาษาอังกฤษ	3	4.69
3. ขออนุญาตรับรองคุณวุฒิฉบับภาษาไทย	5	7.81
4. ขออนุญาตรับรองคุณวุฒิฉบับอังกฤษ	3	4.69
5. ขอรับใบแทนใบปริญญาบัตร	1	1.56
6. ขออนุญาตรับรองผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร (GPA)	26	40.63
7. ขออนุญาตรับรอง 90 วัน	1	1.56
8. ขอรับใบปริญญาบัตรล่าช้า เกิน 2 ปี	4	6.25
9. ขออนุญาตรับรองรายวิชา	3	4.69
10. ขออนุญาตรับรองหลักสูตร ค.บ. 5 ปี	4	6.25
รวม	64.00	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ใช้บริการกรณีสำเร็จการศึกษาแล้ว ระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธ ที่ 31 เดือน กรกฎาคม 2562 โดยรวมพบว่า มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 64 ราย และสามารถเรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขอหนังสือรับรองผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรเมื่อสำเร็จการศึกษา(GPAX) จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.63,ขอใบแทนใบรายงานผลการเรียน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.31, ขอใบแทนใบรับรองคุณวุฒิ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.81

2. การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธที่ 31 เดือน กรกฎาคม 2562 ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน 100 ราย ด้วยแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากแบบประเมินมาตรฐานค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เพื่อวัดค่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังเกณฑ์การประเมินต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การประเมิน	
มากที่สุด	= 5	มากที่สุด	4.51 - 5.00
มาก	= 4	มาก	3.51 - 4.50
ปานกลาง	= 3	ปานกลาง	2.51 - 3.50
น้อย	= 2	น้อย	1.51 - 2.50
น้อยที่สุด	= 1	น้อยที่สุด	1.00 - 1.50

จากตารางที่ 3 แสดงเกณฑ์การประเมินของแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็น แบบมาตรฐานค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งเป็นเครื่องมือสอบวัดประเภทหนึ่งที่มีการให้คะแนนตามระดับ ความเข้ม เช่น 5 4 3 2 1 โดยกำหนดให้ 5 คือ คะแนนสูงสุด ที่บ่งบอกถึงสิ่งที่มีอยู่ หรือสิ่งที่พอใจมากที่สุด และกำหนดให้ 1 คือ คะแนนต่ำสุด ที่บ่งบอกถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดเป็น ความเข้มของระดับความรู้สึก ของระดับ ความพึงพอใจ เช่น 5 คือ มากที่สุด, 4 คือ มากปานกลาง, 3 คือ น้อย 2 คือ น้อยที่สุด และ 1 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย เฉย ๆ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธที่ 31 เดือน กรกฎาคม 2562 ดังปรากฏในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลทั่วไป ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	46	38.98
2. หญิง	72	61.02
รวม	118	100.00
สถานภาพ		
1. นักศึกษา	87	73.73
2. คณาจารย์ เจ้าหน้าที่	2	1.69
3. ผู้ปกครอง,ผู้มาติดต่อราชการอื่น ๆ	29	24.58
รวม	118	100.00
ส่วนงานที่เข้ามาเกี่ยวข้อง		
1. งานบริหารงานทั่วไป	0	0
2. งานแผนการเรียนและหลักสูตร	0	0
3. งานทะเบียนและวัดผล	118	100
4. งานบัณฑิตศึกษา	0	0
รวม	118.00	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธที่ 31 เดือน กรกฎาคม 2562 พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.02, เป็นเพศชาย จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.98, มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.73, เป็นผู้ปกครอง ผู้มาติดต่อราชการอื่น ๆ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.58 เป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.69 เป็นผู้มาติดต่อกับกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.015	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.014	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.072	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	0.038	มากที่สุด
โดยภาพรวมเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	4.70	0.072	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ระหว่างวันจันทร์ ที่ 1 ถึง วันพุธที่ 31 กรกฎาคม 2562 พบว่า โดยภาพรวมเฉลี่ย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.70, S.D.=0.072$) และสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}= 4.77, S.D.=0.014$), ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด($\bar{X}=4.76, S.D.=0.038$), ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.015$), และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.59, S.D.=0.072$)

ตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจด้วยระบบบัตรคิว

ช่องบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลการประเมิน
ช่องบริการที่ 1	4.88	0.559	มากที่สุด
ช่องบริการที่ 2 *	5.00	0.000	มากที่สุด
ช่องบริการที่ 3	4.98	0.144	มากที่สุด
ช่องบริการที่ 4 **	-	-	-
โดยภาพรวมเฉลี่ย	4.92	0.464	มากที่สุด

* ผู้ประเมินจำนวนน้อยกว่า 10 ราย ไม่นำผลมาเฉลี่ยภาพรวม

** ไม่ปรากฏรายการประเมิน

จากตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านระบบเครื่องกดบัตรคิว พบว่า โดยภาพรวมเฉลี่ย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.92, S.D.=0.464$) และสามารถจัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ช่องบริการที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98, S.D.=0.144$), ช่องบริการที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88, S.D.=0.559$)

ปัญหาและอุปสรรค

การแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านระบบเครื่องกดบัตรคิวมีช่องบริการที่ไม่พบการประเมิน คือ ช่องบริการที่ 4 เนื่องจากเป็นช่องบริการที่ให้บริการด้าน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ และการรับรายงานตัว นักศึกษาใหม่ การให้บริการลงทะเบียนขอสำเร็จการศึกษาออนไลน์ และการบริการพิมพ์ใบ ทบ.1 เพื่อชำระค่าลงทะเบียน

แนวทางการแก้ปัญหา

1. พิมพ์แบบข้อความ ชี้แจงให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อให้กดประเมินความพึงพอใจผ่านกดบัตรคิว
2. แจ้งและทำความเข้าใจร่วมกัน เรื่อง การแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่มีผลต่อเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพ ของสำนักฯ ต่อที่ประชุม ในการประชุมบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การให้บริการได้ความพึงพอใจมากที่สุดได้รับติชม ดังนี้

1. บุคลากรบางท่านยังให้บริการกับนักศึกษายังไม่เต็มที่เท่าที่ควร
2. บริการรวดเร็วทันใจ
3. บริการดี สะดวก รวดเร็ว



(นางสาวพิมพ์ลดา วิศิษฐ์กิตติกร)

ผู้จัดทำรายงาน