

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำเดือนกันยายน 2562

การให้บริการที่เคาน์เตอร์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในระหว่างวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 มีผู้เข้ารับบริการ ด้านคำร้องทั่วไป ดังนี้

## 1. ข้อมูลด้านการให้บริการ

มีผู้เข้ารับบริการด้านการบริการคำร้องทั่วไป ทั้งสิ้น 290 ราย บางรายเข้ารับบริการ ในคราวเดียวกันมากกว่า 1 รายการ ผลการให้บริการในกรณีนักศึกษา ปรากฏข้อมูลในตาราง ดังนี้ ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการให้บริการกับนักศึกษา กรณียังไม่สำเร็จการศึกษา

| รายการประเมิน                            | จำนวน/ราย | ร้อยละ |
|--|-----------|--------|
| 1. ขอใบรายงานผลการเรียน                  | 27        | 10.76  |
| 2. ขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาภาษาไทย | 203       | 80.88  |
| 3. รักษาสภาพการเป็นนักศึกษา              | 17        | 6.77   |
| 4. เปลี่ยนคำนำหน้า                       | 1         | 0.40   |
| 5. เปลี่ยนยศ                             | 1         | 0.40   |
| 6. เปลี่ยนชื่อ                           | 1         | 0.40   |
| 7. เปลี่ยนสกุล                           | 1         | 0.40   |
| รวม                                      | 251       | 100.00 |

จาก ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการให้บริการนักศึกษา ระหว่างวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยรวมมีการ ให้บริการ จำนวน 251 ครั้ง โดยสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขอหนังสือรับรองการเป็น นักศึกษาระดับภาษาไทย จำนวน 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.88,ขอใบรายงานผลการเรียน จำนวน 27 ราย คิด เป็นร้อยละ 10.76 ,ขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.77

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการให้บริการกรณีสำเร็จการศึกษา

| รายการประเมิน                           | จำนวน/ ราย | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1. ขอใบรายงานผลการเรียนฉบับภาษาไทย      | 4          | 10.53  |
| 2. ขอใบรายงานผลการเรียนฉบับภาษาอังกฤษ   | 2          | 5.26   |
| 3. ขอหนังสือรับรองคุณวุฒิฉบับภาษาไทย    | 3          | 7.89   |
| 4. ขอหนังสือรับรองคุณวุฒิฉบับภาษาอังกฤษ | 2          | 5.26   |
| 5. ขอรับใบแทนใบปริญญาบัตร               | 1          | 2.63   |
| 6. ขอใบประกาศนียบัตรฉบับภาษาไทย         | 1          | 2.63   |
| 7. ขอใบประกาศนียบัตรฉบับภาษาอังกฤษ      | 1          | 8.33   |
| 7. ขอรับใบปริญญาบัตรล่าช้า เกิน 2 ปี    | 3          | 7.89   |
| 8. ขอหนังสือรับรองรายวิชา               | 6          | 15.79  |
| 9. ขอหนังสือรับรองหลักสูตร ค.บ. 5 ปี    | 15         | 39.47  |

|     |    |        |
|-----|----|--------|
| รวม | 38 | 100.00 |
|-----|----|--------|

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ใช้บริการกรณีสำเร็จการศึกษาแล้ว ดำเนินการขอเอกสารทางการศึกษา กรณีชำรุด สูญหาย และขอหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา ระหว่างวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 โดยรวมพบว่า มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 38 ราย และสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขอหนังสือรับรองหลักสูตร ค.บ. 5 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.47 ขอหนังสือรับรองรายวิชา จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.79 ขอใบรายงานผลการเรียนฉบับภาษาไทย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.53

## 2. การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ระหว่างวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน 101 ราย ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากแบบประเมินมาตรฐานค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เพื่อวัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ 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) ซึ่งเป็นเครื่องมือสวัดประเภทหนึ่งที่มีการให้คะแนนตามระดับ ความเข้ม เช่น 5 4 3 2 1 โดยกำหนดให้ 5 คือ คะแนนสูงสุด ที่บ่งบอกถึงสิ่งที่มีอยู่ หรือสิ่งที่พอใจมากที่สุด และกำหนดให้ 1 คือ คะแนนต่ำสุด ที่บ่งบอกถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดเป็น ความเข้มของระดับความรู้สึก ของระดับความพึงพอใจ เช่น 5 คือ มากที่สุด, 4 คือ มากปานกลาง, 3 คือ น้อย 2 คือ น้อยที่สุด และ 1 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย เฉย ๆ

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 ดังปรากฏในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลทั่วไป ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม                | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | ค่าร้อยละ     |
|--------------------------------------|----------------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                           |                      |               |
| 1. ชาย                               | 33                   | 32.67         |
| 2. หญิง                              | 68                   | 67.33         |
| <b>รวม</b>                           | <b>101</b>           | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพ</b>                       |                      |               |
| 1. นักศึกษา                          | 31                   | 30.69         |
| 2. คณาจารย์ เจ้าหน้าที่              | 3                    | 2.97          |
| 3. ผู้ปกครอง,ผู้มาติดต่อราชการอื่น ๆ | 67                   | 66.34         |
| <b>รวม</b>                           | <b>101</b>           | <b>100.00</b> |
| <b>ส่วนงานที่เข้ามาเกี่ยวข้อง</b>    |                      |               |
| 1. งานบริหารงานทั่วไป                | 0                    | 0             |
| 2. งานแผนการเรียนและหลักสูตร         | 0                    | 0             |
| 3. งานทะเบียนและวัดผล                | 101                  | 100           |
| 4. งานบัณฑิตศึกษา                    | 0                    | 0             |
| <b>รวม</b>                           | <b>101</b>           | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระหว่างวันวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.33 เป็นเพศชาย จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.67 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.69 เป็นผู้ปกครอง ผู้มาติดต่อราชการอื่น ๆ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.34 เป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.97 เป็นผู้มาติดต่อกับกลุ่มงานทะเบียนและวัดผล 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ 4 ด้าน

| ความพึงพอใจ                       | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผลการประเมิน |
|-----------------------------------|----------------|----------------------|-----------------|
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.62           | 0.017                | มากที่สุด       |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 4.72           | 0.015                | มากที่สุด       |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 4.62           | 0.058                | มากที่สุด       |

|                            |      |       |           |
|----------------------------|------|-------|-----------|
| ด้านคุณภาพการให้บริการ     | 4.72 | 0.039 | มากที่สุด |
| โดยภาพรวมเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน | 4.67 | 0.018 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ระหว่างวันอาทิตย์ ที่ 1 ถึง วันจันทร์ที่ 30 เดือน กันยายน 2562 พบว่า โดยภาพรวมเฉลี่ย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.67, S.D.=0.018$ ) ซึ่งสามารถอธิบายผลและจัดเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}= 4.72, S.D.=0.015$ ),ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด( $\bar{X}=4.72, S.D.=0.039$ ),ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.62, S.D.=0.017$ ),และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.62, S.D.=0.058$ )

ตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจด้วยระบบบัตรคิว

| ช่องบริการ         | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผลการประเมิน |
|--------------------|-----------|----------------------|-----------------|
| ช่องบริการที่ 1    | 4.94      | 0.311                | มากที่สุด       |
| ช่องบริการที่ 2 *  | -         | -                    | -               |
| ช่องบริการที่ 3 ** | -         | -                    | -               |
| ช่องบริการที่ 4 ** | -         | -                    | -               |
| โดยภาพรวมเฉลี่ย    | 4.67      | 0.018                | มากที่สุด       |

\* ผู้ประเมินจำนวนน้อยกว่า 10 ราย ไม่นำผลมาเฉลี่ยภาพรวม

\*\* ไม่ปรากฏรายการประเมิน

จากตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านระบบเครื่องกดบัตรคิว พบว่า โดยภาพรวมเฉลี่ย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.94, S.D. = 0.465$ ) และสามารถแจกแจงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านเครื่องกดบัตรคิว ได้ดังนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่องที่ 1 ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.93, S.D.=0.478$ ), ช่องบริการที่ 2 มีผลการประเมินน้อยกว่า 10 ราย จึงไม่นำผลเฉลี่ยรวมมาแสดง ช่องบริการที่ 3,4 ไม่พบผลการประเมินความพึงพอใจ

### ปัญหาและอุปสรรค

การแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านระบบเครื่องกดบัตรคิวมีช่องบริการที่มีการประเมินน้อยกว่า 10 ราย คือ ช่องบริการที่ 2,3 และไม่ปรากฏการประเมิน คือ ช่องบริการที่ 4 เนื่องจากเป็นช่องบริการที่ให้บริการด้าน การรับสมัครนักศึกษาใหม่ และการรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ การให้บริการลงทะเบียนขอสำเร็จ การศึกษาออนไลน์ และการบริการพิมพ์ใบ ทบ.1 เพื่อชำระค่าลงทะเบียน

### แนวทางการแก้ปัญหา

1. พิมพ์แบบข้อความ ชี้แจงให้ผู้ให้บริการทราบ เพื่อให้ลดประเมินความพึงพอใจผ่านกดบัตรคิว
2. แจ้งและทำความเข้าใจร่วมกัน เรื่อง การแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่มีผลต่อเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพ ของสำนักฯ ต่อที่ประชุม ในการประชุมบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การให้บริการได้ความพึงพอใจมากที่สุดและได้รับความชื่นชม ดังนี้  
มีการให้บริการในระดับดีมาก



(นางสาวพิมพ์ลดา วิศิษฐ์กิตติกร)

ผู้จัดทำรายงาน

