

# รายงานความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2562

.....

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กองทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ และประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับนิสิตทุกคน เริ่มตั้งแต่การรับรายงานตัวนิสิตจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา รับผิดชอบในการให้บริการด้านการเรียนการสอน ข้อมูลการศึกษา และหลักสูตรการเรียนการสอน ทุกระดับ ทุกระบบ สำหรับนิสิต บุคลากร คณาจารย์ ตลอดจนให้บริการแก่ผู้ปกครองนิสิต และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การบริการจึงถือเป็นภารกิจหลักของกองทะเบียนและประมวลผลที่เน้นให้ผู้บริการรับรู้ความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจ การประเมินในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล 2) เพื่อปรับปรุงและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินในช่วงวงรอบภาคปลาย ปีการศึกษา 2561 (เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2562) จำนวน 273 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามออนไลน์ (QR Code) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินปรากฏ ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ (QR Code) ในช่วงวงรอบภาคปลาย ปีการศึกษา 2561 (เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน 2562) มีจำนวนทั้งสิ้น 273 คน
2. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = .598) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

4. โดยภาพรวมมีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 และผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการได้แสดงความชื่นชมการให้บริการของกองทะเบียน และประมวผลในประเด็นคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในกรณีนี้ มีประเด็นที่กองทะเบียน และประมวผลต้องนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายในหน่วยงาน และกรณีขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการของกองคลังและพัสดุ ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนการให้บริการของกองทะเบียนและประมวผล โดยผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง จะได้นำไปจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ต่อไป

## หลักการและเหตุผล

กองทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับนิสิตทุกคน เริ่มต้นตั้งแต่การรับรายงานตัวนิสิตจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ให้บริการด้านการเรียนการสอนแก่นิสิต บุคลากร คณาจารย์ ผู้ปกครองนิสิต และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการด้านข้อมูลการศึกษานิสิตและหลักสูตรการเรียนการสอนทุกระดับทุกระบบการศึกษา โดยมีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ดังนี้ (กองทะเบียนและประมวลผล. 2562 : 2 - 3)

ปรัชญา : เทคโนโลยีล้ำสมัย ใส่ใจผู้ใช้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ประสาน  
มุ่งนำคุณภาพงานทะเบียน

ปณิธาน : กองทะเบียนและประมวลผลมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความประทับใจ  
ในการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการรวดเร็ว และสร้างสรรค์คุณภาพของงาน  
สู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

วิสัยทัศน์ : เป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการที่เป็นเลิศ มีเทคโนโลยีทันสมัย  
บริการถูกต้อง รวดเร็ว ประทับใจ ภายใต้การบริหารจัดการที่ดี

พันธกิจ :

1. สนับสนุนและดำเนินงานด้านวิชาการและจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน
3. สนับสนุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
4. ให้บริการการศึกษาแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และหน่วยงาน

ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการตามหลักการบริหารธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ :

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน  
ของมหาวิทยาลัย

2. สนับสนุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย

3. ให้บริการการศึกษาแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และหน่วยงาน

ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการตามหลักการบริหารธรรมาภิบาล

ปัจจุบันกองทะเบียนและประมวลผล แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน และ 1 งาน คือ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานประมวลผล กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและระบบฐานข้อมูล และงานบริหารทั่วไป มีบุคลากรปฏิบัติงานและให้บริการ จำนวน 31 คน สามารถให้บริการครอบคลุมตามพันธกิจของหน่วยงาน และดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนด ส่งผลให้มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด แต่ยังคงพบว่ามีจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ โดยกองทะเบียนและประมวลผลได้นำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดเป็นแผนการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใน 9 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง
- 2) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- 3) มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ
- 4) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว
- 6) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ
- 7) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
- 8) มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และ
- 9) มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กองทะเบียนและประมวลผล จึงได้ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยกำหนดให้มีการประเมินทุกภาคการศึกษาปกติ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรและหน่วยงานได้นำไปปรับปรุง พัฒนา หรือประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
2. เพื่อปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการบริการของกองทะเบียนและประมวลผล

## ความสำคัญของการประเมิน

เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้รับบริการที่มารับบริการหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการ สำนักงาน กองทะเบียนและประมวลผล และงานพัฒนาหลักสูตร มีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้รับบริการประเมินโดยตรงผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (QR Code) ในช่วงเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2562

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้

1. ช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว
6. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ
7. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการ

ให้บริการผ่านเว็บไซต์

9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
10. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. วิธีสร้างเครื่องมือ

3.1 ประชุมวางแผนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กงทะเบียนและประมวลผล

3.2 ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

3.3 สร้างเครื่องมือ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

3.4 เสนอเรื่องพิจารณาแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ต่อที่ประชุมกองทะเบียนและประมวลผล

3.5 แก้ไขตามมติประชุม

3.6 พิมพ์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการฉบับจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

กองทะเบียนและประมวลผลเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการที่มารับบริการ  
หน้าเคาน์เตอร์ให้บริการ สำนักงานกองทะเบียนและประมวลผล และงานพัฒนาหลักสูตร  
ซึ่งผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามได้ผ่านกระบวนการให้บริการจึงได้ให้ข้อมูลและประเมินโดยตรง  
ในช่วงเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2562 และมีคณะกรรมการติดตามและเก็บรวบรวม  
พบว่า มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 273 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้รับบริการเป็นผู้ตอบ นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์  
และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ แปลผลและเขียนรายงาน กรณีที่ข้อมูล  
เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จะหาค่าเฉลี่ยแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย  
ดังนี้
  - ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความหมายว่า มากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความหมายว่า มาก
  - ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความหมายว่า ปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความหมายว่า น้อย
  - ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความหมายว่า น้อยที่สุด
3. นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและสรุปผลโดยวิธีการพรรณนา

## ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	91	33.3
หญิง	182	66.7
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.0</b>
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	23	8.4
20 - 30 ปี	230	84.2
31 - 40 ปี	13	4.8
41 ปี ขึ้นไป	7	2.6
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.0</b>
ประเภทผู้รับบริการ		
นิสิต	246	90.1
บุคลากร	11	4.0
คณาจารย์	-	-
ศิษย์เก่า	-	-
บุคคลทั่วไป	16	5.9
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน (ร้อยละ 66.7) อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 84.2) และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 246 คน (คิดเป็นร้อยละ 90.1)

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	4.59	.836	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	.988	มากที่สุด
3. มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.64	.621	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.54	.943	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว	4.55	.969	มากที่สุด
6. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.55	.776	มากที่สุด
7. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	.789	มากที่สุด
8. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศและเอกสาร เกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์	4.59	.836	มากที่สุด
9. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.60	.835	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	4.67	.787	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>.598</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = .598) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ( $\bar{X} = 4.67$ ) มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.64$ ) และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.63$ ) ตามลำดับ



ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ ( $\bar{X} = 4.54$ )

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นรายชื่อ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	271	99.3	2	0.7
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	269	98.5	4	1.5
3. มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	273	100.0	-	-
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	271	99.3	2	0.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว	267	97.8	6	2.2
6. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	273	100.0	-	-
7. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	271	99.3	2	0.7
8. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศและเอกสาร เกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์	273	100.0	-	-
9. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	272	99.6	1	0.4
10. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	269	98.5	4	1.5

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมมีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 และผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

เมื่อพิจารณาประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการกองทะเบียน และประมวลผล 5 อันดับแรก คือ

1. มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ จำนวน 273 คน
2. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ จำนวน 273 คน
3. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ จำนวน 273 คน
4. มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 272 คน

5. มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง และระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม จำนวน 271 คน

เมื่อพิจารณาประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการกองทะเบียน และประมวลผล 5 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว จำนวน 6 คน
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จำนวน 4 คน
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม จำนวน 4 คน
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง จำนวน 2 คน
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม จำนวน 2 คน

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 273 คน มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.0 โดยมีรายละเอียด (ข้อความจากผู้รับบริการ โดยไม่มีการปรับแก้ไข) ดังนี้

#### 3.1 จุดดี

3.1.1 เปลี่ยนที่จ่ายเงินมาไว้ที่เดียวกันกับรับเอกสาร ทำให้สะดวกรวดเร็วดีค่ะ ไม่เสียเวลาขับรถไปตึกนู้นตึกนี้ (จำนวน 2 คน)

3.1.2 ประทับใจในการให้บริการของกองทะเบียนมาก ๆ

3.1.3 พี่พนักงานน่ารักคะ

3.1.4 โดยรวมทุกอย่างโอเคแล้วค่ะ

3.1.5 การมีจุดชำระเงินอยู่กับจุดรับเอกสารมันดีมาก ๆ

3.1.6 การขอใบรับรองสะดวกรวดเร็ว

3.1.7 จุดนั่งรอแอร์เย็นสบาย

3.1.8 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตรงเวลาต่อเนื่อง

3.1.9 ให้การแจ้งข่าวสารและขั้นตอนการให้บริการให้ละเอียด 4 ชั้น

#### 3.2 จุดที่ควรพัฒนา

3.2.1 งานการเงินกองคลังและพัสดุ ให้บริการไม่ดี ไม่ให้ความชัดเจน ในการตอบคำถามให้บริการด้วยท่าทางและถ้อยคำที่ไม่สุภาพ และไม่ให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ (จำนวน 2 คน)

3.2.2 ควรแยกการลงทะเบียน รายงานตัวบัณฑิตออกจาก ป.ตรี มีช่องทาง เฉพาะของบัณฑิตวิทยาลัย (จำนวน 2 คน)

3.2.3 อยากจ่ายเงินสดเหมือนเดิม

3.2.4 ควรมีรูปแจ้งขั้นตอนการขอใบสำคัญทางการศึกษาที่ชัดเจน แนะนำให้  
ทำเป็นป้าย เช่น ให้กตบัตรคิวไปชำระเงิน และให้นำใบยื่นขอเอกสารได้เลย ไม่ใช่กตบัตรคิวชำระเงิน  
เสร็จและต้องมากดบัตรคิวเพื่อขอเอกสารอีกรอบ สิ้นเปลืองทั้งเวลาและทรัพยากร

3.2.5 ทำเอกสารก็ผิด ขอเอกสารภาษาอังกฤษ ได้ภาษาไทย

3.2.6 ควรมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ผ่านทางเพจบ่อยกว่านี้

จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการได้แสดงความชื่นชมการให้บริการของกองทะเบียน  
และประมวผลในประเด็นคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกเพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในกรณีนี้ มีประเด็นที่กองทะเบียน  
และประมวผลต้องนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการภายในหน่วยงาน และกรณีขั้นตอน  
การปฏิบัติงานและการให้บริการของกองคลังและพัสดุ ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการถือเป็น  
สิ่งสำคัญที่สะท้อนการให้บริการของกองทะเบียนและประมวผล โดยผู้บริหาร บุคลากร  
และผู้เกี่ยวข้อง จะได้นำไปจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ  
และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กองทะเบียนและประมวผล. คู่มือระบบบริการการศึกษาและการใช้บริการงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2562. มหาสารคาม ; โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา, 2562.



(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)

นักวิชาการศึกษา

ผู้รวบรวมข้อมูล/วิเคราะห์ข้อมูล



(นางสาวธนกร กอเสนาะรส)

นักวิชาการศึกษา

ผู้วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงาน



(นายสวัสดิ์ วิชระโกชน์)

นักวิชาการศึกษานานาชาติพิเศษ

ผู้รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียน

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

 กันยายน 2562