



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทะเบียน โทรศัพท์ 1678

ที่ อว 0605.1(7)/

วันที่ 4 กันยายน 2566

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

ตามที่ กองทะเบียนและประมวลผลได้มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2566 ตามคำร้องขอการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 6.2 คะแนนเฉลี่ยของผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน และ ตัวชี้วัดที่ 6.3 คะแนนเฉลี่ยของผลประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ โดยมีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการประเมินโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือ คิดเป็นร้อยละ 98.60 และไม่มีผู้รับบริการประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

ทั้งนี้ มีผู้รับบริการบางส่วนได้เสนอแนะข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล ในกรณีนี้ กองทะเบียนและประมวลผล จึงได้จัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2566 รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)

นักวิชาการศึกษา

- ทน/รองคณบดี
- พลตรี/รองคณบดี ทน
คณบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**สรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
ของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566**



สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่มารับบริการ
จากกองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 27,216 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้
ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน จึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้รับบริการที่มารับบริการโดยตรงที่กองทะเบียนและประมวลผล
จำนวน 3,000 คน เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน
564 คน จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2566

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนนับ
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : \bar{X})

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
1.00-1.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความไม่พึงพอใจ
0	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
1.00-1.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
1.51-2.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
3.51-4.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
4.51-5.00	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ	การแปลผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ
5	ระดับความพึงพอใจระดับ 5
4	ระดับความพึงพอใจระดับ 4
3	ระดับความพึงพอใจระดับ 3
2	ระดับความพึงพอใจระดับ 2
1	ระดับความพึงพอใจระดับ 1

ระดับ	การแปลผลจากแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ
0	ไม่มีความไม่พึงพอใจ
1	ระดับความไม่พึงพอใจระดับ 1
2	ระดับความไม่พึงพอใจระดับ 2
3	ระดับความไม่พึงพอใจระดับ 3
4	ระดับความไม่พึงพอใจระดับ 4
5	ระดับความไม่พึงพอใจระดับ 5

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2566 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ		ระดับการปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ			
1.1	ชาย	183	32.4
1.2	หญิง	381	67.6
2 ผู้รับบริการ			
2.1	บุคลากรสายสนับสนุน	74	13.1
2.2	นักเรียน/นิสิต	417	73.9
2.3	ประชาชนทั่วไป	48	8.5
2.4	บุคลากรสายวิชาการ	17	3.0
2.5	บุคลากรหน่วยงานภายนอก	8	1.4

2.6	อื่น ๆ ระบุ.....	-	-
3.ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		จำนวน	ลำดับการเลือกตอบ
3.1	ติดต่อด้วยตนเอง	376	1
3.2	ทางโทรศัพท์/แฟกซ์	163	4
3.3	จดหมาย/หนังสือราชการ	164	3
3.4	ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	84	5
3.5	E-mail, Facebook,Line	192	2
3.6	อื่น ๆ ระบุ.....	3	6

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.96	.304	5
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.94	.331	5
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.95	.296	5
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.93	.378	5
รวม	4.94	.205	5
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.93	.378	5
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.94	.332	5
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.92	.399	5
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.93	.370	5
รวม	4.93	.239	5
3.ด้านสถานที่			
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	4.94	.316	5
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	4.95	.323	5
รวม	4.95	.258	5
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.96	.267	5
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.82	.602	5
รวม	4.89	.333	5
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.93	.168	5

จากตารางที่ 2 พบว่า

1.1 ความพึงพอใจ เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.93$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

- ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.95$)
- ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.89$)

ตารางที่ 3 ระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ประเด็นประเมิน	ระดับความไม่พึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลอย่างไร	0.00	0.00	5

จากตารางที่ 3 พบว่า ไม่มีผู้รับบริการประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

6. สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2566 คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) อยู่ในระดับดีมาก และไม่มีผลการประเมินความไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- 7.1.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน
- 7.1.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็ว
- 7.1.3 มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย
- 7.1.4 ความใส่ใจในการให้บริการของบุคลากรในหน่วยนี้ทุกท่านเมื่อได้รับการร้องขอ แม้จะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนใส่ใจในการบริการให้บริการได้ตรงประเด็น ถูกต้อง รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และตรงกับความต้องการ
- 7.1.5 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม และรวดเร็วค่ะ
- 7.1.6 ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง
- 7.1.7 ระบุชัดเจนเกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ
- 7.1.8 การใช้คำพูดที่สุภาพ บริการดี มีคำแนะนำต่างๆ
- 7.1.9 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน อธิบายและแนะนำได้เป็นอย่างดี
- 7.1.10 บริการดีพูดจาไพเราะ รวดเร็ว
- 7.1.11 รวดเร็วเข้าใจง่าย
- 7.1.12 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง
- 7.1.13 รวดเร็ว แก้ไขปัญหาตามต้องการ
- 7.1.14 สะดวกเป็นขั้นตอนชัดเจน
- 7.1.15 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี และเต็มใจให้บริการ ผู้รับบริการเข้าใจและสามารถดำเนินการได้ถูกต้อง
- 7.1.16 ประทับใจของใส่เอกสารฉบับจบมากค่ะ
- 7.1.17 ประทับใจ เขต เฟสบุค กองทะเบียน และคุณ สิริณัฐ ให้ข้อมูลชัดเจนและจัดการ การให้บริการได้รวดเร็วมาก
- 7.1.18 มีการทำงานเป็นระบบ
- 7.1.19 ทางเพจตอบรวดเร็วมากค่ะ
- 7.1.20 บุคลากรให้บริการดีที่สุดใน

- 7.1.21 บริการอย่างมีขั้นตอน
- 7.1.22 มีการตอบด้วยรวดเร็วมาก
- 7.1.23 รวดเร็ว พนักงานน่ารัก ช่วยเหลือ ตอบคำถามได้ชัดเจน
- 7.1.24 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอเอกสารได้รวดเร็วมาก
- 7.1.25 เบอร์โทรติดต่อสำนักงานใช้ได้จริง เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วมากค่ะ คุณศิริณัฐ
ดำเนินการจัดทำเอกสารและให้คำแนะนำดีมาก ๆ
- 7.1.26 เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะให้คำแนะนำข้อมูล ให้ความสะดวก ความรวดเร็วดีมาก
น้ำเสียงน่าฟัง น่ารักมากค่ะ
- 7.1.27 ทำงานเป็นระบบ/มีจิตให้บริการมาก
- 7.1.28 สถานที่เหมาะสมบุคลิกภาพจนท.ที่ทุกท่าน
- 7.1.29 ตอบทุกข้อสงสัย ใส่ใจกับทุกคำถาม
- 7.1.30 บริการด้วยไมตรีจิตต์
- 7.1.31 แม่นยำได้เอกสาร
- 7.1.32 ง่าย ชัดเจน รวดเร็ว
- 7.1.33 เจ้าหน้าที่ติดตามการให้บริการดีเยี่ยม (พี่อุ้ย พี่ดาว พี่เปิ้ล)
- 7.1.34 มีบุคลากรพร้อมในการให้บริการ การให้บริการมีหลายช่องทาง (ปกติใช้ช่องทางส่วนตัว
ในการติดต่อ) ซึ่งได้รับการบริการที่ดีมาก
- 7.1.35 โดยภาพรวมเป็นส่วนงานที่มุ่งมั่นพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา
- 7.1.36 เป็นส่วนงานที่เป็นแบบอย่างในการทำงานของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านการทำงาน
และนวัตกรรมการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 7.1.37 บุคลากรมีความตั้งใจและสุภาพต่อการให้บริการ
- 7.1.38 ื่อต่อการให้บริการและการจัดการเรียนการสอน (มีการจัดเวรปฏิบัติงานในวันหยุด)
- 7.1.39 มีช่องทางที่หลากหลาย
- 7.1.40 เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน
- 7.1.41 การให้บริการออกเอกสารไปรับรองคุณวุฒิและปริญญาบัตร กรณีสูญหาย
จัดทำได้รวดเร็วมาก เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลชัดเจน ขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว

7.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

- 7.2.1 บุคลากรบางคนควรพัฒนาทักษะในการสื่อสารให้ดีกว่านี้

7.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

- 7.3.1 รักษามาตรฐานการให้บริการดีๆเช่นนี้ต่อไป
- 7.3.2 คอมพิวเตอร์ด้านหน้าอาจจะช้า ไม่ทันใจในการให้ใช้บริการ
- 7.3.3 เวลาของการสิ้นสุดการดำเนินการในการยื่นเอกสารคำร้องบางครั้งมันสวนทางกัน
กับประกาศของการดำเนินการ
- 7.3.4 กรณีที่มีเหตุที่ต้องดำเนินการกรณีพิเศษ เหตุเร่งด่วนต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากกำหนดการ
ดำเนินงานตามปกติ อยากรให้มีการยืดหยุ่นในการดำเนินงานให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่บางท่านควรพัฒนา
พฤติกรรมในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์

**แผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล
ประจำปีงบประมาณ 2566**

.....

ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
1	<p>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>1.1 เวลาของการสิ้นสุดการดำเนินการในการยื่นเอกสารคำร้องบางครั้งสวนทางกันกับประกาศของการดำเนินการ</p> <p>1.2 กรณีที่มีเหตุที่ต้องดำเนินการกรณีพิเศษ เหตุเร่งด่วนต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากกำหนดการดำเนินงานตามปกติ อยากรให้มีการยืดหยุ่นในการดำเนินงานให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1.1 กองทะเบียนและประมวลผล ทบทวนปฏิทินการศึกษา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการจัดทำปฏิทินการศึกษา 2567</p> <p>1.2 กองทะเบียนและประมวลผล จัดทำแนวปฏิบัติในการทำบันทึกข้อความกรณีพิเศษ ในกรณีมีเหตุที่ต้องดำเนินการกรณีพิเศษหรือเหตุเร่งด่วนต่าง ๆ</p>	30 กันยายน 2566	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล</p>

ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
2	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>2.1. เจ้าหน้าที่บางท่านควรพัฒนาพฤติกรรมในการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์</p> <p>2.2 บุคลากรบางท่านควรพัฒนาทักษะในการสื่อสารให้ดีกว่านี้</p>	<p>2.1 ผู้บริหารหน่วยงานกำกับติดตาม พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร</p> <p>2.2 วางแผนจัดอบรมพัฒนาบุคลากร ในด้านการให้บริการ เพื่อพัฒนาทักษะในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น</p>	30 กันยายน 2566	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล</p>
3	<p>ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม</p> <p>คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการด้านหน้า ชำไม่ทันใจในการให้ใช้บริการ</p>	<p>เสนอของบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ</p>	30 กันยายน 2566	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. นางนัยนา ดรชัย</p> <p>3. นางศุภลักษณ์ ศักดิ์คำดวง</p>

การพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น กองทะเบียนและประมวลผลได้ให้ความสำคัญในทุกมิติ โดยมุ่งพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ในการนี้ กองทะเบียนและประมวลผล ใคร่ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คณะผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการบริการต่อไป



(นางสาวสุภาพร ทองสาตี)

นักวิชาการศึกษา

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

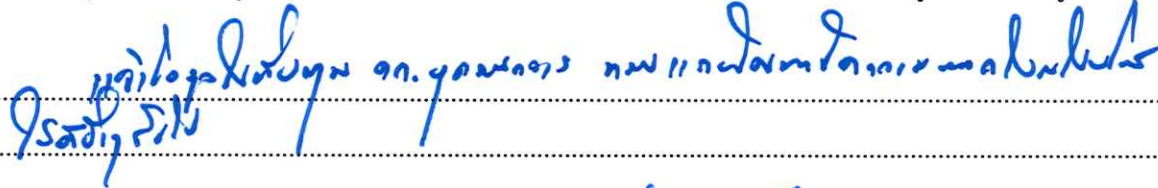


(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)

นักวิชาการศึกษา

ผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน

ความเห็นของผู้บริหาร.....


 ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๖



(นายสวัสดิ์ วิชระโกชน์)

ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

กันยายน 2566