



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทะเบียน โทรศัพท์ 1680

ที่ อว 0605.1(7)/

วันที่ 19 กันยายน 2567

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

ตามที่ กองทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามคำรับรอง  
ปฏิบัติราชการ กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ  
2567 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการ โดยผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตามขั้นตอน  
การดำเนินงานที่กำหนดไว้ครบถ้วนแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. มีการนำผลจากการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2566 มาวิเคราะห์  
เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ  
ในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. มีการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาตามประเด็นที่มีการสำรวจ/ประเมิน  
ของปีงบประมาณ 2566 ดังนี้

2.1 พัฒนาระบบสารสนเทศให้มีเสถียรภาพและรองรับการใช้งานหนัก  
ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาสำคัญ เช่น ช่วงการลงทะเบียนเรียน โดยมีการติดตั้งระบบแม่ข่ายและระบบ  
สำรองข้อมูลของระบบบริการการศึกษา พร้อมทั้งเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแสดงผลบนหน้าระบบเพื่อลดภาระของ  
ระบบทำให้ระบบมีการประมวลผลเร็วขึ้น

2.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้ให้บริการให้หลากหลายและสะดวกยิ่งขึ้น  
โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ วันละ 2 คน และให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน วันละ 2 คน  
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเว็บไซต์กองทะเบียนและประมวลผล มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามผ่านเพจ  
Facebook กองทะเบียนและประมวลผล วันละ 2 คน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศและตอบคำถาม  
ผ่าน Line Official กองทะเบียนและประมวลผล (MSUREG) วันละ 1 คน และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาหรือ  
ให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงาน วันละ 2 คน เครื่องโทรสาร 1 คน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ วันละ 3 คน

2.3 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากร  
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยหน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2567



สรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันผู้รับบริการ  
ของกองทะเบียนและประมวลผล  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567

สรุปการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันผู้รับบริการของกองทะเบียนและประมวลผลสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 เป็นกลุ่มผู้รับบริการที่มารับบริการจากกองทะเบียนและประมวลผลโดยตรงที่สำนักงานและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทุกประเภท ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยคิดจากจำนวนรวมโดยประมาณของลูกค้าทุกประเภทของกองทะเบียนและประมวลผล คือนิสิต บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และประชาชนทั่วไป จำนวน 55,498 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำนักงานเลขานุการ และหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 ตัวชี้วัดที่ 6 ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์ คือ สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่า ร้อยละ 35 ของจำนวนผู้รับบริการ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19,424 คน จึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้รับบริการจากกองทะเบียนและประมวลผลโดยตรงที่สำนักงานและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทุกประเภท เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 26,623 คน จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2567

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

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

## 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันผู้รับบริการของกองทะเบียน และประมวลผล สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2567 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>ผู้รับบริการ</b>		
1. นิสิต	26,410	99.2
2. บุคลากรสายวิชาการ	46	.2
3. บุคลากรสายสนับสนุน	43	.1
4. ประชาชนทั่วไป	44	.2
5. ศิษย์เก่า	80	.3
6. อื่น ๆ	2	.0
<b>รวม</b>	<b>26,623</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 26,410 คน (ร้อยละ 99.2) จากจำนวนทั้งหมด 26,623 คน

### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประเด็นการสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.81	.879	มาก
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง	3.92	.842	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.80	.895	มาก
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	3.84	.897	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>.832</b>	<b>มาก</b>

ประเด็นการสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	3.82	.909	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.71	.928	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.75	.918	มาก
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	3.84	.892	มาก
รวม	<b>3.78</b>	<b>.832</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านสถานที่</b>			
3.1 สถานที่มีความเหมาะสม	3.88	.874	มาก
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	3.81	.902	มาก
รวม	<b>3.85</b>	<b>.831</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.86	.871	มาก
4.2 ให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	3.75	.908	มาก
รวม	<b>3.81</b>	<b>.846</b>	<b>มาก</b>
ภาพรวม	<b>3.82</b>	<b>.757</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า

**ความพึงพอใจ** เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

- ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ )
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{x} = 3.78$ )

ตอนที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจพึงพอใจ

ตาราง 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ/พึงพอใจ

ประเด็นการสอบถาม		ระดับความคิดเห็น	
		จำนวน	ร้อยละ
1.	พึงพอใจ	26,493	99.5
2.	ไม่พึงพอใจ	130	.5
รวม		26,623	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม มีระดับความพึงพอใจ จำนวน 26,493 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 130 คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ

ตาราง 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ

หัวข้อ	ระดับความผูกพัน	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	1	795	3.0
	2	407	1.5
	3	811	3.0
	4	1387	5.2
	5	5861	22.0
	6	2770	10.4
	7	3820	14.3
	8	4251	16.0
	9	2243	8.4
	10	4278	16.1
	รวม		26,623

หัวข้อ	ระดับความผูกพัน	จำนวน	ร้อยละ
2. ท่านจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	1	795	3.0
	2	407	1.5
	3	811	3.0
	4	1387	5.2
	5	5861	22.0
	6	2770	10.4
	7	3820	14.3
	8	4251	16.0
	9	2243	8.4
	10	4278	16.1
	รวม		26,623

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปและจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล

## 6. สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2567 คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.82$ ) อยู่ในระดับมาก

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ จำนวน 26,493 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน 130 คิดเป็นร้อยละ 0.5

โดยผู้รับบริการส่วนมากมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปและจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล

## 7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. ระบบรายงานตัวนิสิตใหม่ ซ้ำซ้อน ไม่ระบุช่วงเวลาชัดเจนในการตรวจสอบหลักฐาน 8 คน
2. ขั้นตอนการขอรายงานตัวล่าช้าไม่ชัดเจนว่าต้องติดต่อหน่วยงานไหน ก่อน-หลัง 1 คน
3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามทางเพจตลอดเวลา 3 คน
4. ให้ทำแบบประเมินหลายเรื่อง และบ่อยครั้ง 7 คน
5. การแจ้งข้อมูลข่าวสาร 2 คน
6. คำร้องขอลาออกไม่มีแบบออนไลน์ 3 คน
7. ไม่มีระบบสอบถามรหัสผ่าน 1 คน
8. การเทียบโอนไม่มีความชัดเจน 2 คน

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. พฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่เวลาให้บริการไม่เหมาะสม (สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง การควบคุมอารมณ์) 53 คน
2. การให้ข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2 คน

### ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ระบบ reg ช้า เวลาลงทะเบียน 24 คน
2. ได้รับเอกสารสำคัญทางการศึกษาล่าช้า 4 คน
3. การดำเนินการในระบบใช้เวลานาน 2 คน
4. การตรวจหลักฐานรายงานตัวล่าช้า 21 คน
5. การตอบข้อความในเพจล่าช้า 7 คน

แผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ 2567

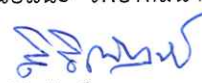
ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
1	<p>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>1.1 ระบบรายงานตัวนิติคดีใหม่ ชับซ้อน</p> <p>1.2 ระบบบริการการศึกษาประมวลผลช้า</p> <p>1.3 ไม่มีระบบสอบถามรหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่านเข้าระบบบริการการศึกษา</p>	<p>1.1 ปรับปรุงระบบขึ้นทะเบียนนิติคดีใหม่</p> <p>1.2 ปรับปรุงระบบบริการการศึกษา</p> <p>1.3 พัฒนาระบบสอบถามรหัสผ่าน</p>	<p>31 มกราคม 2568</p> <p>30 กันยายน 2567</p> <p>30 กันยายน 2567</p>	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. นายอภิชัย ชาญศิริรัตน</p> <p>3. นายวรพจน์ วัตตุลินธ์</p>
2	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม เช่น น้ำเสียง ท่าทาง และ สีหน้าไม่เต็มใจให้บริการ</p>	<p>พัฒนาบุคลากร ในด้านการให้บริการ เพื่อพัฒนาทักษะในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น</p>	<p>30 กันยายน 2567</p>	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. นางนัยนา ตรีชัย</p> <p>3. บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล</p>
3	<p>ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p>3.1 การตรวจสอบเอกสารรายงานตัวล่าช้า</p> <p>3.2 ได้รับเอกสารสำคัญทางการศึกษาล่าช้า</p>	<p>ควรวรรณและบูรณาการการปฏิบัติงานและบุคลากรระหว่างกลุ่มงานทะเบียนและกลุ่มงานประมวลผล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภาระงานที่เพิ่มใหม่</p>	<p>30 กันยายน 2567</p>	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. นางนัยนา ตรีชัย</p>



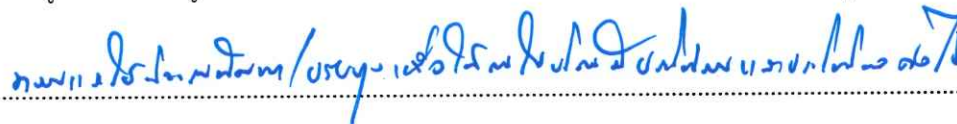
ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
	3.3 การตอบคำถามและการติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล และเพจ Facebook ซึ่งบางครั้งมีการตอบที่ไม่ตรงประเด็นหรือช้า			3. บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล

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

  
(นางสาวสุภาพร ทองชาติ)  
นักวิชาการศึกษา  
ผู้วิเคราะห์ข้อมูล

  
(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)  
นักวิชาการศึกษา  
ผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน

ความเห็นของผู้บริหาร.....



(นายสวัสดิ์ วิชนะโกชน)

ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

กันยายน 2567