

สรุปคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 1/2560
ของผู้ที่ติดต่อกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตารางจำนวนร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำหรับการประเมินการทำงานบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 1/2560 โดยพิจารณาถึงด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจโดยใช้ระบบสารสนเทศ กลุ่มเป้าหมายประกอบไปด้วย บุคลากรมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ทุกเขตพื้นที่การศึกษาของมหาวิทยาลัย (n = 345)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประเมิน

1. เพศ			
- ชาย	112 คน	32.46 %	
- หญิง	233 คน	67.54 %	
2. ผู้รับบริการ			
- บุคลากรมหาวิทยาลัย	192 คน	55.65 %	
- อาจารย์	61 คน	17.68 %	
- นักศึกษา	52 คน	15.08 %	
- ผู้ปกครอง	2 คน	0.58 %	
- ศิษย์เก่า	38 คน	11.01 %	
3. เขตพื้นที่ที่ท่านสังกัด			
- จักรพงษ์ภูวนารถ	98 คน	28.41 %	
- จันทบุรี	50 คน	14.49 %	
- บางพระ	176 คน	51.01 %	
- อุเทนถวาย	21 คน	6.09 %	

ตอนที่ 2 ผู้รับบริการเลือกหัวข้อความพึงพอใจใน ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากรมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (N=345) ด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท.

หัวข้อการประเมิน	ผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล
1.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน	39 (11.30)	197 (57.10)	99 (28.70)	10 (2.90)	0 (0.00)	3.77 (75.36)	มาก
2.มีอัตราความเอาใจใส่พร้อมในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง นำประทับใจ	38 (11.01)	155 (44.93)	103 (29.86)	34 (9.86)	15 (4.35)	3.48 (69.68)	ปานกลาง
3.ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้กระชับ เข้าใจเป็นอย่างดี	44 (12.75)	146 (42.32)	102 (29.57)	47 (13.62)	6 (1.74)	3.51 (70.14)	ปานกลาง
					ค่าเฉลี่ย	3.58 (71.60)	มาก

จากตารางความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท. สำหรับการเก็บข้อมูลในภาคเรียนที่ 1/2560 ครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีความ

พึงพอใจในระดับมากคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.77) คิดเป็นร้อยละ 75.36 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หัวข้อให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้กระชับ เข้าใจ เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.51) คิดเป็นร้อยละ 70.14 และหัวข้อมีอัธยาศัยดี ความเอาใจใส่พร้อมในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง น่าประทับใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.48) คิดเป็นร้อยละ 69.68 และ ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (x)	อภิป്രายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนด	24 (6.96)	145 (42.03)	117 (33.91)	53 (15.36)	6 (1.74)	3.37 (67.42)	ปานกลาง	
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านหลังเอกสารในส่วนขอคำอธิบายการให้บริการ	45 (13.04)	151 (43.77)	94 (27.25)	35 (10.14)	20 (5.80)	3.48 (69.62)	ปานกลาง	
3. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานตามปฏิทินการศึกษา	28 (8.12)	175 (50.72)	89 (25.80)	47 (13.62)	6 (1.74)	3.50 (69.97)	ปานกลาง	
4. ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของ สวท. มีหลายช่องทาง มีความชัดเจนและทันสมัย	45 (13.04)	115 (33.33)	118 (34.20)	57 (16.52)	10 (2.90)	3.37 (67.42)	ปานกลาง	
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	36 (10.43)	153 (44.35)	89 (25.80)	43 (12.46)	24 (6.96)	3.39 (67.77)	ปานกลาง	
โดยภาพรวม						3.42 (68.44)	ปานกลาง	

จากตารางความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.42) คิดเป็นร้อยละ 68.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ มีความพึงพอใจดังนี้ มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานตามปฏิทินการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.50) คิดเป็นร้อยละ 69.97 รองลงมาคือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านหลังเอกสารในส่วนขอคำอธิบายการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.48) คิดเป็นร้อยละ 69.62 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.39) คิดเป็นร้อยละ 67.77 และการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนด และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของ สวท. มีหลายช่องทางมีความชัดเจนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 3.37) คิดเป็นร้อยละ 67.42 ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	ผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (X)	อภิป്രายผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ทันสมัยตลอดเวลา	32 (9.28)	156 (45.22)	137 (39.71)	20 (5.80)	0 (0.00)	3.58 (71.59)	มาก	
2. จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	41 (11.88)	105 (30.43)	147 (42.61)	32 (9.28)	20 (5.80)	3.33 (66.67)	ปานกลาง	
3. เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม	32 (9.28)	138 (40.00)	124 (35.94)	34 (9.86)	17 (4.93)	3.39 (67.77)	ปานกลาง	
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ	44 (12.75)	142 (41.16)	131 (37.97)	18 (5.22)	10 (2.90)	3.56 (71.13)	มาก	
5. มีความจำเป็นที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับบริการอยู่ในระดับ	20 (5.80)	113 (32.75)	149 (43.19)	32 (9.28)	31 (8.99)	3.17 (63.42)	ปานกลาง	
โดยภาพรวม						3.41 (68.12)	ปานกลาง	

จากตารางความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.41) คิดเป็นร้อยละ 68.12 โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ทันสมัยตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 71.59 และหัวข้อความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 3.56) คิดเป็นร้อยละ 71.13 ตามลำดับ รองลงมาคือหัวข้อที่มีระดับปานกลาง ดังนี้ เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.39) คิดเป็นร้อยละ 67.77 จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.33) คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีความจำเป็นที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับบริการอยู่ในระดับ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) คิดเป็นร้อยละ 63.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของ สวท. ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560

คณะสัตวแพทยศาสตร์

- เบอร์โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้ โทรแล้วไม่มีคนรับ ส่งสายต่อกันมั่ว
- มีการดำเนินการไม่ชัดเจน ไม่ให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน ดำเนินการช้า บริการขึ้นอยู่กับอารมณ์ขณะนั้น
- ติดต่อสอบถามดำเนินการซับซ้อน บางคนชักสีหน้าใส่ คือบอกกันดี ๆ ก็ได้ ข้อมูลอัปเดตช้า ประชาสัมพันธ์ช้า

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ตอบคำถามไม่ได้ ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน พุดจาไม่เพราะ
- ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้า
- ยิ้มให้มากกว่านี้ และพุดจาไม่เหมาะสมกับการไปถามข้อมูล เว็บไซต์เข้าไปลงทะเบียนกันเยอะก็ล้มช่วยทำให้ไม่ล้มได้ใหม่ค่ะเพราะเวลาทำข้อสอบนั้นถ้าล้มก็หมดเวลา
- ควรปรับปรุงบุคลากรให้มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับมีอัธยาศัยที่ดี
- อยากให้มีสีหน้ายิ้มแย้มหน่อยเวลาคุยกับนักศึกษา
- ควรพุดให้คำแนะนำนักศึกษาหรือบุคลากรให้ชัดเจน ถูกต้องใช้คำกริยาสุภาพ
- ควรปรับปรุงการบริการให้มากที่สุด พนักงานชอบชักสีหน้า ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรมีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เวลาถามก็ชักสีหน้าไม่พอใจ ควรปรับปรุงให้มากกว่านี้ค่ะ
- ควรเอาใจใส่ให้มากกว่านี้
- ไม่ค่อยให้คำปรึกษา ถ้ามอะไรก็ทำหน้าที่ไม่พอใจ
- ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยและรวดเร็ว
- ควรให้ความสนใจนักศึกษาว่านี้ หน้าตาควรจะมียิ้มแย้ม ทำตัวเป็นนักบริการที่ดีหน่อย
- ควรปรับปรุงเรื่องการบริการ ด้านอัธยาศัย และระบบของมหาวิทยาลัย ให้ดีมากกว่านี้

คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี

- เจ้าหน้าที่ สวท. ควรปรับปรุงวิธีการพุด น้ำเสียง ที่ใช้กับผู้ใช้บริการ
- ข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ที่ลงในเว็บไซต์ขอให้มีความชัดเจน ง่ายดาย ไม่ยุ่งยาก เขาถึงง่าย

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- อยากให้ สวท. ลงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการเรียนการสอน เช่น ข้อมูลการปรับเปลี่ยนของหลักสูตร (Learning outcome, แผนที่กระจายความรับผิดชอบ Curriculum mapping)

วิทยาเขตจักรพงษ์วนารถ

- ควรปรับปรุงอย่างมากโดยเฉพาะ เรื่องการออกไปทราบนสคริปต์ มีความล่าช้าและไม่ดำเนินการกว่า 2 เดือน

คณะศิลปะศาสตร์ วิทยาเขตจักรพงษ์วนารถ

- ควรมีการแจ้งข่าวสาร และปฏิทินการศึกษาให้มีความชัดเจน

- อยากให้มีการพัฒนาข้อมูล Website ให้ทันสมัย มีข้อมูลที่ update ตลอดเพราะจะช่วยลดขั้นตอนการให้บริการให้ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- อธิปไตยและความพร้อม ความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ Service mind มากกว่านี้ ปัจจุบันการศึกษา มีการแข่งขันสูง แต่เยาวชนมีจำนวนน้อยลง เพราะเด็กเกิดน้อยลง เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสำนักงาน ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรพัฒนาตนเองให้มากกว่านี้
- มีช่องให้บริการน้อย
- ปรับปรุงเรื่องการให้บริการ เหมือนไม่เต็มใจให้บริการ หน้าตา พุดจา แย่มาก อยากให้มีรอยยิ้มต้อนรับ และให้บริการนักศึกษามากกว่านี้
- ค่าปรับค่าเทอมล่าช้า แพงมาก
- พนักงานพุดจาไม่ดี
- ใช้อารมณ์ให้คำปรึกษา
- บริการแย ให้บริการไม่ดี

วิทยาเขตอุเทนถวาย

- อยากให้มีความแม่นยำในการให้บริการมากกว่านี้
- ปรับปรุงระบบ Vision net ให้เสถียร
- ควรมีการพัฒนาระบบ

วิทยาเขตจันทบุรี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร

- ควรปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง
- ปรับปรุงความสะดวกคล่องตัว ความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนของนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องระบบลงทะเบียน ตั้งแต่เปิดภาคการศึกษาพบปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบการรวมระบบเก่ากับระบบใหม่เข้าด้วยกันบางครั้งข้อมูลไม่เชื่อมโยงกันทำให้เกิดปัญหาที่เกิดจากการลงทะเบียนเช่น นักศึกษาปีที่ 4 ต้องลงทะเบียนเรียนวิชาเลือก 3 วิชาสุดท้ายของหลักสูตรแต่ระบบแจ้งว่ายังไม่ได้ลงทะเบียนวิชา Pre ซึ่งในความเป็นจริงนักศึกษาลงทะเบียนไปแล้วทำให้ต้องรอเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ามาแก้ไขให้ และระบบตรวจสอบจบในระบบทะเบียนออนไลน์ ก็ยังพบปัญหาคือ รายวิชาที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษาที่ 2/2560 ลงทะเบียนวิชาซีพีเลือกแต่ในระบบรายวิชาที่ลงทะเบียนไปปรากฏในช่องของรายวิชาเลือกเสรี ซึ่งได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ แต่จนถึงขณะนี้ก็ยังปรากฏเหมือนเดิมไม่ได้รับการแก้ไข
- Website ไม่เสถียร ล่มบ่อย
- การทำงานของเจ้าหน้าที่อาจให้ข้อมูลไม่กระจ่างทำให้มีการดำเนินการผิดบ่อย

วิทยาเขตจันทบุรี คณะเทคโนโลยีสังคม

- ควรปรับปรุงกระบวนการ วิธีการ และขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้การรวดเร็วและทันสมัยเพราะประเทศไทย เปลี่ยนเป็น 4.0 แต่ระบบการทำงานยังเป็น 0.4 ไม่ไหวแล้ว

สรุปคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2/2560
ของผู้ที่ติดต่อกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตารางจำนวนร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำหรับการประเมินการทำงานบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2/2560 โดยพิจารณาถึงด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจโดยใช้ระบบสารสนเทศ กลุ่มเป้าหมายประกอบไปด้วย บุคลากรมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ทุกเขตพื้นที่การศึกษาของมหาวิทยาลัย (n = 169)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประเมิน

1. เพศ		
- ชาย	55 คน	32.55 %
- หญิง	114 คน	67.54 %
2. ผู้รับบริการ		
- บุคลากรมหาวิทยาลัย	73 คน	43.20 %
- อาจารย์	46 คน	27.21 %
- นักศึกษา	40 คน	23.67 %
- ผู้ปกครอง	2 คน	1.18 %
- ศิษย์เก่า	8 คน	4.74 %
3. เขตพื้นที่ที่ท่านสังกัด		
- จักรพงษ์ภูวนารถ	31 คน	18.34 %
- จันทบุรี	25 คน	14.80 %
- บางพระ	103 คน	60.95 %
- อุเทนถวาย	10 คน	5.91 %
4. งานที่ท่านมารับบริการ		
- การสมัครเรียน	21.80 %	
- การใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ / การใช้งานระบบฐานข้อมูลนักศึกษา	65.50 %	
- ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา/ขอใบทรานสคริป/การแจ้งจบฯ/ขอใบปริญญาบัตร/ ขอรับวุฒิการศึกษา	43.60 %	
- ตารางเรียน-ตารางสอน / การใช้ห้องเรียน	41.80 %	
- รับ-ส่ง หนังสือราชการ / งานประกันคุณภาพการศึกษาของ สวท. / งานแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา	29.10 %	
- งานหลักสูตรและการสอน	27.30 %	
- งานสหกิจศึกษา	9.10 %	
- อื่น ๆ	1.80 %	
5. เขตพื้นที่ที่ท่านใช้บริการ		
- จักรพงษ์ภูวนารถ	14.50 %	
- จันทบุรี	12.70 %	

- บางพระ 67.40 %
- อุเทนถวาย 5.40 %

ตอนที่ 2 ผู้รับบริการเลือกหัวข้อความพึงพอใจใน ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากรมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา คิษย์เก่า ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (N=169) ด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท.

หัวข้อการประเมิน	ผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล
1.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน	24 (14.20)	97 (57.40)	43 (25.44)	5 (2.96)	0 (0.00)	3.83 (76.57)	มาก
2.มีอัธยาศัยดีมีความเอาใจใส่พร้อมในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง นำประทับใจ	20 (11.83)	83 (49.11)	43 (25.44)	8 (4.73)	15 (8.88)	3.50 (70.06)	ปานกลาง
3.ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้กระชับ เข้าใจเป็นอย่างดี	22 (13.02)	67 (39.64)	55 (32.54)	22 (13.02)	3 (1.78)	3.49 (69.82)	ปานกลาง
						ค่าเฉลี่ย 3.61 (72.15)	มาก

จากตารางความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท. สำหรับการเก็บข้อมูลในภาคเรียนที่ 2/2560 ครั้งนี้ อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับผลความพึงพอใจได้ดังนี้คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.83) คิดเป็นร้อยละ 76.57 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หัวข้อมีอัธยาศัยดีมีความเอาใจใส่พร้อมในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง นำประทับใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.50) คิดเป็นร้อยละ 70.06 และ หัวข้อให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้กระชับ เข้าใจเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 3.49) คิดเป็นร้อยละ 69.82 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล
1. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนด	12 (7.10)	71 (42.01)	58 (34.32)	25 (14.79)	3 (1.78)	3.38 (67.57)	ปานกลาง
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านหลังเอกสารในส่วนขอคำอธิบายการให้บริการ	22 (13.02)	73 (43.20)	48 (28.40)	17 (10.06)	9 (5.33)	3.49 (69.70)	ปานกลาง
3. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานตามปฏิทินการศึกษา	14 (8.28)	85 (50.30)	45 (26.63)	22 (13.02)	3 (1.78)	3.50 (70.06)	ปานกลาง
4.ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของ สวท. มีหลายช่องทาง มีความชัดเจนและทันสมัย	22 (13.02)	56 (33.14)	59 (34.91)	27 (15.98)	5 (2.96)	3.37 (67.46)	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	18 (10.65)	75 (44.38)	45 (26.63)	20 (11.83)	11 (6.51)	3.41 (68.17)	ปานกลาง
โดยภาพรวม						3.43 (68.59)	ปานกลาง

จากตารางความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.43) คิดเป็นร้อยละ 68.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามมีความพึงพอใจดังนี้คือ มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานตามปฏิทินการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.50) คิดเป็นร้อยละ 70.06 รองลงมาคือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการ

ให้บริการด้านหลังเอกสารในส่วนของคำอธิบายการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.49) คิดเป็นร้อยละ 69.70 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.41) คิดเป็นร้อยละ 68.17 กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 3.38) คิดเป็นร้อยละ 67.57 และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของ สวท. มีหลายช่องทางมีความชัดเจนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 3.37) คิดเป็นร้อยละ 67.46 ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	ผลระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล
1. มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ทันสมัยตลอดเวลา	16 (9.47)	76 (44.97)	67 (39.64)	10 (5.92)	0 (0.00)	3.58 (71.60)	มาก
2. จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	20 (11.83)	52 (30.77)	73 (43.20)	15 (8.88)	9 (5.33)	3.35 (66.98)	ปานกลาง
3. เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม	16 (9.47)	68 (40.24)	61 (36.09)	15 (8.88)	9 (5.33)	3.40 (67.93)	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ	22 (13.02)	68 (40.24)	65 (38.46)	9 (5.33)	5 (2.96)	3.55 (71.01)	มาก
5. มีความจำเป็นที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับบริการอยู่ในระดับ	10 (5.92)	55 (32.54)	73 (43.20)	16 (9.47)	15 (8.88)	3.17 (63.43)	ปานกลาง
โดยภาพรวม						3.41 (68.19)	ปานกลาง

จากตารางความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) คิดเป็นร้อยละ 69.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้กรอแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ทันสมัยตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 71.60 และหัวข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 3.55) คิดเป็นร้อยละ 71.01 ตามลำดับ รองลงมาคือหัวข้อที่มีระดับปานกลาง ดังนี้ เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.40) คิดเป็นร้อยละ 67.93 จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.35) คิดเป็นร้อยละ 66.98 และมีความจำเป็นที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับบริการอยู่ในระดับ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) คิดเป็นร้อยละ 63.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของ สวท.

1. มีสติในการตอบคำถาม ไม่ใช่อารมณ์
2. การอธิบาย ชี้แจง ควรใช้คำพูดสุภาพ ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย บ่น ต่อหน้าผู้ซักถาม
3. การแก้ไขเอกสาร ควรแจ้งหลักเกณฑ์ให้ชัดเจน มีตัวอย่างการแก้ไข สำหรับเอกสารสำคัญ ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดภาระงานร่วมกันได้
4. กำหนดวันส่งงานที่ต้องการชัดเจน
5. ไม่นินทา ผู้ขอความช่วยเหลือ
6. ควรพิจารณา หากต้องแก้ไขงานร่วมหน่วยงานใด ซ้ำๆหลายครั้ง ควรชี้แจงประเด็นให้ชัดเจน กับผู้รับผิดชอบงานโดยตรง
7. สนับสนุนข้อมูลที่จำเป็น และเป็นความรับผิดชอบ ของ สวท. ต่อหน่วยงานที่ร้องขอ
8. รับสายโทรศัพท์ ไม่ควรเก็บน้ำเสียงรำคาญ ต่อ ปลายสาย

9. ช่องแค้นเตอร์ให้บริการแคบมาก
10. เว็บไซต์ของสำนัก ควรมีการอัปเดตข้อมูล และหาข้อมูลได้ง่ายกว่านี้
11. การต้อนรับ และให้คำปรึกษาให้ดียิ่งขึ้น
12. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เหมาะสมกับการทำงานกับผู้มีการศึกษา ควรพัฒนาเรื่องการสื่อสาร ความเต็มใจในการให้บริการที่ดีมากขึ้น
13. ควรอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
 ชื่อย่อแบบฟอร์ม ควรมีไว้หน้าชื่อเต็มของเอกสาร เช่น
 สวท.01 แบบฟอร์ม.....
 สวท.02 แบบฟอร์ม.....
 เพื่อให้ง่ายในการสืบค้น
14. ควรมีการออกทรานสคริปแบบไม่ตีตรูปลูกถ่าย
15. ระบบยังไม่เสถียร
16. ระบบ Vision net ในรายวิชาตารางสอนของอาจารย์ ควรขึ้นข้อมูลวันและเวลาการสอบในแต่ละวิชานั้นเลย เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้สอนและผู้เรียน
17. กำหนดการต่างๆ ขอให้ชัดเจนมากที่สุด กำหนดการหากประกาศให้ทุกคนทราบแล้ว ไม่ควรเปลี่ยนแปลง หรือถ้าเปลี่ยนแปลงควรแจ้งหน่วยงานที่เค้าต้องใช้กำหนดการนั้นให้ทราบโดยเร็วที่สุด
18. การให้บริการ วาจา ของเจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่ดีพอ เฉพาะบางราย
19. ควรพัฒนาระบบการเขียนหนังสือและการตอบข้อมูลกลับมายังคงจะให้รวดเร็วขึ้น

รายงานสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการ ภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2560

2.1 ความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สวท.

หัวข้อการประเมิน	1/2560		2/2560		ผลการเปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล	
1.การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน	3.77 (75.36)	มาก	3.83 (76.57)	มาก	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.21
2.มีอธยาศัยดีความเอาใจใส่พร้อมในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง น่าประทับใจ	3.48 (69.68)	ปานกลาง	3.50 (70.06)	ปานกลาง	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.38
3.ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้กระชับ เข้าใจเป็นอย่างดี	3.51 (70.14)	ปานกลาง	3.49 (69.82)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.32
	3.58 (71.60)	มาก	3.61 (72.15)	มาก	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.55

2.2 ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	1/2560		2/2560		ผลการเปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล	
1. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนด	3.38 (67.57)	ปานกลาง	3.37 (67.42)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.15
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านหลังเอกสารในส่วนของคำอธิบายการให้บริการ	3.49 (69.70)	ปานกลาง	3.48 (69.62)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.08
3. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานตามปฏิทินการศึกษา	3.50 (70.06)	ปานกลาง	3.50 (69.97)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.09
4. ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานของ สวท. มีหลายช่องทาง มีความชัดเจนและทันสมัย	3.37 (67.46)	ปานกลาง	3.37 (67.42)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.04
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.41 (68.17)	ปานกลาง	3.39 (67.77)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.40
โดยภาพรวม	3.43 (68.59)	ปานกลาง	3.42 (68.44)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.15

2.3 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	1/2560		2/2560		ผลการเปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล	ค่าเฉลี่ย (X)	อภิปรายผล	
1. มีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ทันสมัยตลอดเวลา	3.58 (71.60)	มาก	3.58 (71.59)	มาก	ลดลง ร้อยละ 0.01
2. จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.35 (66.98)	ปานกลาง	3.33 (66.67)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.31
3. เอกสารคำร้องต่าง ๆ มีคำชี้แจงที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.40 (67.93)	ปานกลาง	3.39 (67.77)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.16
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ	3.55 (71.01)	มาก	3.56 (71.13)	มาก	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.12
5. มีความจำเป็นที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับบริการอยู่ในระดับ	3.17 (63.43)	ปานกลาง	3.17 (63.42)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.01
โดยภาพรวม	3.41 (68.19)	ปานกลาง	3.41 (68.12)	ปานกลาง	ลดลง ร้อยละ 0.07

ผลการเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2560 ภาคเรียนที่ 1 มีผู้ประเมินค่าความพึงพอใจ (3.47 – 3.48) มีค่าลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.01 เมื่อเทียบกับ ภาคเรียนที่ 2