

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา 2563
(ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	ก
บทสรุปของผู้บริหาร	ข
รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563	1
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2563	14
ประเด็นข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก ปีการศึกษา 2562 (ปีการศึกษาที่ผ่านมา)	15
ภาคผนวก	16
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยครอบคลุมไปถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง นักศึกษา ศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งงานเป็น 6 งาน ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา
3. งานทะเบียนและประมวลผล
4. งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ
5. งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
6. งานบัณฑิตศึกษา

ซึ่งได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายประเด็น สามารถแยกออกเป็น 2 ประเด็น ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ไปถึงน้อยสุด ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
3. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44
5. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

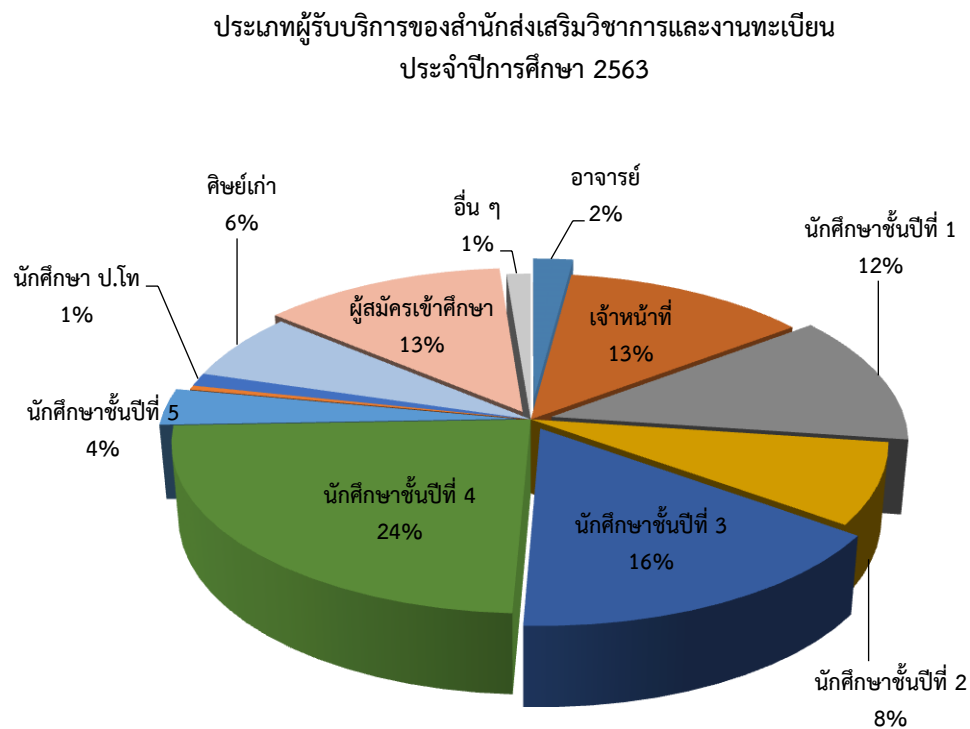
2. ความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุด ไปน้อยสุด ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69
2. งานบัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58
3. งานทะเบียนและประมวลผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
4. งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
5. งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47
6. งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

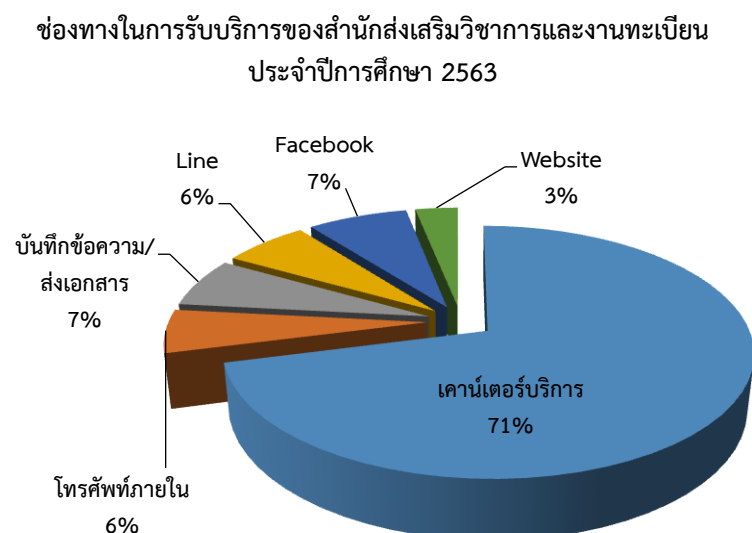
(อาจารย์สุภาพ บางใบ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

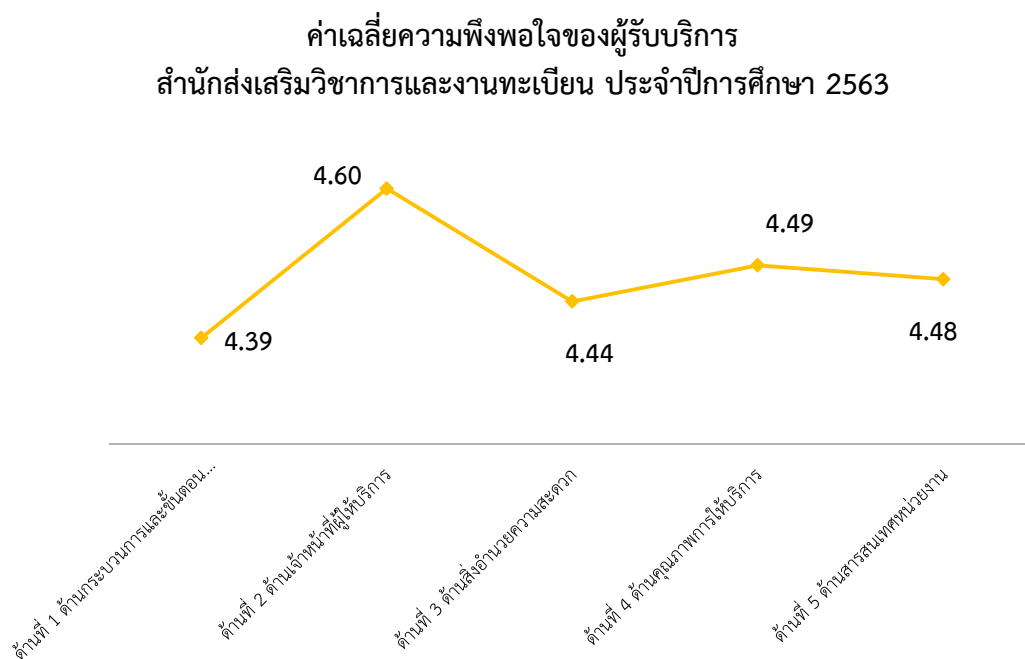
แผนภาพที่ 1 แสดงประเภทผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2563



แผนภาพที่ 2 แสดงช่องทางในการรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2563



แผนภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2563



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแยกตามงานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งหมด 1,201 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	รวม	ร้อยละ
อาจารย์	5	9	3	1	1	6	25	2.08
เจ้าหน้าที่	15	27	60	2	1	47	152	12.66
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	3	49	0	0	1	96	149	12.41
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	0	23	0	0	8	62	93	7.74
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	7	12	0	0	89	82	190	15.82
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	76	38	0	0	39	132	285	23.73
นักศึกษาชั้นปีที่ 5	13	11	2	0	0	16	42	3.50
นักศึกษาตกค้าง	2	1	0	0	0	2	5	0.42
นักศึกษา ป.โท	0	0	0	15	0	0	15	1.25
นักศึกษา ป.เอก	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ศิษย์เก่า	57	11	0	3	0	7	78	6.49
ผู้สมัครเข้าศึกษา	0	137	0	10	0	5	152	12.66
อื่น ๆ	0	11	0	0	0	4	15	1.25
รวมจำนวนผู้รับบริการ ทั้งหมด (คน)	178	329	65	31	139	459	1,201	100.00
คิดเป็นร้อยละ	14.82	27.39	5.41	2.58	11.57	38.22	100.00	

จากตารางที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. พิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,201 คน พบว่า งานที่มีผู้รับบริการมากที่สุด คือ งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ จำนวน 459 คน คิดเป็นร้อยละ 38.22 รองลงมาคือ งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 งานทะเบียนและประมวลผล จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 14.82 งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 งานบริหารและธุรการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 และงานบัณฑิตศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 2.58 ตามลำดับ

2. พิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,201 คน พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมากที่สุด คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73 รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 ผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 เจ้าหน้าที่ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 12.66 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 ศิษย์เก่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 นักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อาจารย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 นักศึกษา ป.โท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 อื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และนักศึกษาตกค้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ช่องทางในการรับบริการ

ช่องทางในการรับบริการ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	รวม	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการ	161	287	24	24	57	419	972	71.00
โทรศัพท์ภายใน	6	4	40	1	11	16	78	5.70
บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร	6	2	51	1	8	21	89	6.50
Line	7	15	5	2	43	14	86	6.28
Facebook	12	28	19	2	23	17	101	7.38
Website	2	8	5	5	15	8	43	3.14
รวมจำนวนผู้รับบริการ ทั้งหมด (คน)	194	344	144	35	157	495	1,369	100.00
คิดเป็นร้อยละ	14.17	25.13	10.52	2.56	11.47	36.16	100.00	

จากตารางที่ 2 ช่องทางในการรับบริการ พิจารณาตามช่องทางในการรับบริการ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะได้รับบริการในช่องทางต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มากกว่า 1 ช่องทาง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,201 คน พบว่าผู้รับบริการได้เข้ารับบริการในช่องทางต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1,369 ครั้ง เมื่อพิจารณาช่องทางในการให้บริการ พบว่า ช่องทางในการรับบริการที่มีผู้รับบริการมากที่สุด คือ เคาน์เตอร์บริการ จำนวน 972 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ Facebook จำนวน 101 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.38 บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร จำนวน 89 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.50 Line จำนวน 86 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.28 โทรศัพท์ภายใน จำนวน 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ Website จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานทะเบียนและประมวลผล

รับบริการเรื่องใด	จำนวน	ร้อยละ
การรับส่งผลการเรียน	13	6.57
การตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา	61	30.81
การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ	3	1.52
การขอตรวจสอบผลการเรียน	6	3.03
การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน	10	5.05
การขอหลักฐานทางการศึกษา	39	19.70
การยื่นคำร้อง	47	23.74
อื่น ๆ	19	9.60
รวม	198	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่อกับงานทะเบียนและประมวลผลได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 198 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานทะเบียนและประมวลผลมากที่สุด คือ การตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.81 รองลงมาคือ การยื่นคำร้อง จำนวน 47 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.74 การขอหลักฐานทางการศึกษา จำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.70 อื่น ๆ จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.60 การรับส่งผลการเรียน จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.57 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.05 การขอตรวจสอบผลการเรียน จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.03 และการขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา

รับบริการเรื่องใด	จำนวน	ร้อยละ
การรับสมัครนักศึกษา	170	51.52
การแนะแนวการศึกษา	41	12.42
คำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล / ใบรับรอง / ใบรายงานผลการเรียน	85	25.76
ทุนการศึกษา	15	4.55
อื่น ๆ	19	5.76
รวม	330	100

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่อกับงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษาได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 330 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานแนะแนวและการรับเข้าศึกษามากที่สุด คือ การรับสมัครนักศึกษา จำนวน 170 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ คำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล / ใบรับรอง / ใบรายงานผลการเรียน จำนวน 85 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.76 การแนะแนวการศึกษา จำนวน 41 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.42 ทุนการศึกษา จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.55 และอื่น ๆ จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานบริหารและธุรการ

รับบริการเรื่องใด	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารธุรการ	48	46.15
ประชุมสภาวิชาการ	17	16.35
ประชุมคณะกรรมการวิชาการ (กว.)	21	20.19
การเงิน/พัสดุสำนักงาน	2	1.92
งานประกันคุณภาพการศึกษา	14	13.46
อื่น ๆ	2	1.92
รวม	104	100

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบริหารและธุรการ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานบริหารและธุรการได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 104 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานบริหารและธุรการ พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบริหารและธุรการมากที่สุด คือ เอกสารธุรการ จำนวน 48 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา คือ ประชุมคณะกรรมการวิชาการ (กว.) จำนวน 21 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.19 ประชุมสภาวิชาการ จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.35 งานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.46 การเงิน/พัสดุสำนักงาน จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.92 และอื่น ๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานบัณฑิตศึกษา

รับบริการเรื่องใด	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเรียน	15	46.88
ขอรักษาสถานภาพ	2	6.25
การขอสอบ 3 บท / 5 บท	3	9.38
การขอสำเร็จการศึกษา	3	9.38
อื่น ๆ	9	28.13
รวม	32	100

จากตารางที่ 6 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบัณฑิตศึกษา ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานบัณฑิตศึกษาได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 32 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานบัณฑิตศึกษา พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุด คือ การลงทะเบียนเรียน จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมา คือ อื่น ๆ จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.13 การขอสอบ 3 บท / 5 บท จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.38 การขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.38 และขอรักษาสถานภาพ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

รับบริการเรื่องใด	จำนวน	ร้อยละ
เตรียมสหกิจศึกษา	121	70.35
ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา	9	5.23
หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา	23	13.37
มคอ.4 / มคอ.6 โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สหกิจศึกษา	7	4.07
เพิ่ม – ถอน / เปิดกรณีพิเศษ / เปลี่ยนรหัสวิชา	10	5.81
อื่น ๆ	2	1.16
รวม	172	100

จากตารางที่ 7 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 172 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพมากที่สุด คือ เตรียมสหกิจศึกษา จำนวน 121 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.35 รองลงมา คือ หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.37 เพิ่ม – ถอน / เปิดกรณีพิเศษ / เปลี่ยนรหัสวิชา จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.81 ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.23 มคอ.4 / มคอ.6 โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สหกิจศึกษา จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.07 และอื่น ๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใด ของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ

รับบริการเรื่องใด	จำนวน	ร้อยละ
เปิดกรณีพิเศษ	57	10.61
เพิ่ม – ถอนรายวิชา	355	66.11
ยกเว้นรายวิชา / เทียบโอนรายวิชา	60	11.17
ยกเลิกรายวิชา	14	2.61
ตารางเรียน / ตารางสอน	15	2.79
หลักสูตร / แผนการเรียน	12	2.23
คำอธิบายรายวิชา	6	1.12
รายวิชาศึกษาทั่วไป (GE)	5	0.93
อื่น ๆ	13	2.42
รวม	537	100

จากตารางที่ 8 ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ซึ่งผู้รับบริการ 1 คน อาจจะติดต่องานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ได้มากกว่า 1 เรื่อง จากสถิติ 537 ครั้ง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการติดต่อรับบริการของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการติดต่อรับบริการในเรื่องใดของงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการมากที่สุด คือ เพิ่ม – ถอนรายวิชา จำนวน 355 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.11 รองลงมา คือ ยกเว้นรายวิชา / เทียบโอนรายวิชา จำนวน 60 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.17 เปิดกรณีพิเศษ จำนวน 57 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.61 ตารางเรียน / ตารางสอน จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.79 ยกเลิกรายวิชา จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.61 หลักสูตร / แผนการเรียน จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.23 อื่น ๆ จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.42 คำอธิบายรายวิชา จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.12 และรายวิชาศึกษาทั่วไป (GE) จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.93 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 9 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.44	4.48	4.6	4.39	3.95	4.51	4.39
1. ข้อมูลและช่วงเวลาดำเนินการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน	4.45	4.42	4.62	4.33	3.97	4.51	4.38
2. กระบวนการและขั้นตอน มีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.42	4.47	4.58	4.45	3.93	4.51	4.39
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	4.58	4.74	4.61	4.47	4.58	4.60
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิด ความรับผิดชอบ	4.61	4.56	4.74	4.57	4.43	4.59	4.58
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จนจบกระบวนการ	4.58	4.57	4.72	4.69	4.47	4.55	4.60
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	4.61	4.77	4.59	4.50	4.59	4.62
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	4.46	4.71	4.42	3.97	4.50	4.44
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดที่ ให้เหมาะสมกับการให้บริการ	4.71	4.50	4.66	4.47	3.98	4.56	4.48
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน หลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์	4.65	4.46	4.72	4.41	4.02	4.49	4.46
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม	4.61	4.49	4.74	4.44	3.96	4.53	4.46
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สปีดคัน เหมาะสมเพียงพอ	4.45	4.40	4.71	4.36	3.94	4.43	4.38

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.65	4.49	4.69	4.47	4.10	4.56	4.49
1. ได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)	4.61	4.50	4.68	4.46	4.12	4.56	4.49
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศ ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.58	4.49	4.69	4.46	4.09	4.56	4.48
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการ	4.74	4.49	4.71	4.50	4.09	4.56	4.52
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.56	4.54	4.67	4.45	4.05	4.57	4.48
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึง ระบบสารสนเทศการให้บริการ เข้าถึงได้ง่าย	4.48	4.64	4.69	4.55	4.07	4.65	4.51
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่าง ต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	4.58	4.49	4.71	4.40	4.02	4.53	4.46
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการ ใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับ อย่างรวดเร็ว	4.61	4.50	4.62	4.41	4.06	4.53	4.46
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58	4.51	4.69	4.47	4.11	4.54	4.47

จากตารางที่ 9 ภาพรวมความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

1. ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39
2. ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60
3. ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44
4. ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
5. ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

และมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของแต่ละงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดลำดับความพึงพอใจจากมากสุด ไปน้อยสุดดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69
2. งานบัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58
3. งานทะเบียนและประมวลผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
4. งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
5. งานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47
6. งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
1. ข้อมูลและช่วงเวলাกำหนดการ ที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน	4.45	4.42	4.62	4.33	3.97	4.51	4.38
2. กระบวนการและขั้นตอน มีเอกสารแบบฟอร์มให้ ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.42	4.47	4.58	4.45	3.93	4.51	4.39
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	4.48	4.6	4.39	3.95	4.51	4.39

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ข้อมูลและช่วงเวลากำหนดการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิด ความรับผิดชอบ	4.61	4.56	4.74	4.57	4.43	4.59	4.58
2. มีความสามารถในการตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จนจบกระบวนการ	4.58	4.57	4.72	4.69	4.47	4.55	4.60
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	4.65	4.61	4.77	4.59	4.50	4.59	4.62
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	4.58	4.74	4.61	4.47	4.58	4.60

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มากที่สุด รองลงมา คือ มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในด้านที่ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดที่ ให้เหมาะสมกับการให้บริการ	4.71	4.50	4.66	4.47	3.98	4.56	4.48
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน หลากหลายช่องทาง ได้รับการ ตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์	4.65	4.46	4.72	4.41	4.02	4.49	4.46
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม	4.61	4.49	4.74	4.44	3.96	4.53	4.46
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สื่บค้น เหมาะสม เพียงพอ	4.45	4.40	4.71	4.36	3.94	4.43	4.38
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60	4.46	4.71	4.42	3.97	4.50	4.44

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจในด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สื่บค้น เหมาะสม เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
1. ได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)	4.61	4.50	4.68	4.46	4.12	4.56	4.49
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศ ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.58	4.49	4.69	4.46	4.09	4.56	4.48
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการ	4.74	4.49	4.71	4.50	4.09	4.56	4.52
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	4.49	4.69	4.47	4.10	4.56	4.49

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจในด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ส่วนที่ 2	งาน บัณฑิต ศึกษา	งาน พัฒนา และ ส่งเสริม วิชาการ	งาน บริหาร และ ธุรการ	งาน แนะแนว และการ รับเข้า นักศึกษา	งาน สหกิจ ศึกษาและ พัฒนา อาชีพ	งาน ทะเบียน และ ประมวลผล	ค่าเฉลี่ย
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึง ระบบสารสนเทศการให้บริการ เข้าถึงได้ง่าย	4.48	4.64	4.69	4.55	4.07	4.65	4.51
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่าง ต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	4.58	4.49	4.71	4.40	4.02	4.53	4.46
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือ การใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบ กลับอย่างรวดเร็ว	4.61	4.50	4.62	4.41	4.06	4.53	4.46
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	4.54	4.67	4.45	4.05	4.57	4.48

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจในด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการสารสนเทศหน่วยงาน มากที่สุด คือ ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และกรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประจำปีการศึกษา 2563

งาน	ข้อเสนอแนะ
งานบัณฑิตศึกษา	-
งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	สวยครับสวย รอคิวนาน ภายในห้องอากาศหายใจไม่สะดวกเพราะบริเวณนี้ร้อนมาก ดีอยู่แล้วคะ เจ้าหน้าที่บริการดีครับช่วยเหลือนักศึกษาตรงจุดครับ ชอบคุณพี่เพชรมากครับ คอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน 2 เครื่องนี้ มักจะมีปัญหาทางอินเทอร์เน็ตและเครื่องปรี้น พี่พนักงานบริการดีคะ เป็นกันเองและแนะนำดี คอมพิวเตอร์และเครื่องปรี้นไม่เพียงพอ
งานบริหารและธุรการ	ไม่มีแอร์ ดีคะ น่ารักทุกคน
งานแนะแนวและการรับเข้า นักศึกษา	ร้อนมากคะ
งานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	-
งานทะเบียนและประมวลผล	ดีคะ ได้รับความอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี

ประเด็นข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก ปีการศึกษา 2562

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา โดยคณะกรรมการประเมิน	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดและค่า เป้าหมายความสำเร็จ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
- ควรกำหนดค่าเป้าหมายตั้งให้ สูงกว่านี้ (ซึ่งปีการศึกษาที่ ผ่านมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับไว้ที่ 3.51 คะแนน	- หารือในที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร สำนัก/ที่ประชุมสำนักฯ	- กำหนดค่าคะแนน เท่ากับ 4.5 คะแนน	พ.ย. 63 – พ.ค. 64	งานบริหารและ ธุรการ
- ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ จากผู้ตอบแบบสอบถาม และ นำไปแก้ไขตามข้อเสนอแนะ อย่างไร	- นำข้อเสนอแนะจาก ผู้ตอบแบบสอบถามเข้า หารือในที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร สำนัก/ที่ประชุมสำนักฯ	- ผลการประเมินอยู่ใน ระดับดีมาก		

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ที่ ๙๒/๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

เพื่อให้การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงแต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๑	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ประธานกรรมการ
๑.๒	รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและประมวลผล และงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	กรรมการ
๑.๓	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	กรรมการ
๑.๔	รองผู้อำนวยการฝ่ายแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	กรรมการ
๑.๕	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	กรรมการ
๑.๖	หัวหน้างานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ	กรรมการ
๑.๗	หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล	กรรมการ
๑.๘	หัวหน้างานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	กรรมการ
๑.๙	หัวหน้างานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา	กรรมการ
๑.๑๐	หัวหน้างานบัณฑิตศึกษา	กรรมการ
๑.๑๑	หัวหน้างานบริหารและธุรการ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ กำหนดแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. คณะกรรมการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.๑	อาจารย์ยุภา คำตะพล	ประธานกรรมการ
๒.๒	นางสาววนิชยา บัวสิงคำ	กรรมการ
๒.๓	นางคำไผ่ แก่นไทย	กรรมการ
๒.๔	นายคณพศ คงศิริเพชร	กรรมการ
๒.๕	นางสาววัลยา ภูจ้อย	กรรมการ
๒.๖	นางสาววรินทร์ เพชรบุณิน	กรรมการ
๒.๗	นางอรทัย เพชรบุณิน	กรรมการ
๒.๘	นางสุจิตรา ดีดาร์	กรรมการ
๒.๙	นางสาวทิพยาภา ธีรจุฑาเพชร	กรรมการ
๒.๑๐	นางสาวสุกัญญา สิทธิ	กรรมการ
๒.๑๑	นางจินตนา ศักดิ์เสถียรกุล	กรรมการ

๒.๑๒ นางสาวอุตสา

๒.๓๒ นางอุตสา สว่างแจ้ง	กรรมการ
๒.๓๓ นายขวัญชัย แก่นไทย	กรรมการ
๒.๓๔ นางสาวภัควัลย์ ทองมันวิบูลศรี	กรรมการ
๒.๓๕ นางรัชณี ใจรักษ์	กรรมการ
๒.๓๖ นายเพ็ญศักดิ์ ปานนิล	กรรมการ
๒.๓๗ นางน้ำอ้อย บุญพัด	กรรมการ
๒.๓๘ นางสาวทิวา ไพโรเขต	กรรมการ
๒.๓๙ นางสาวแสงสุรีย์ เดชมา	กรรมการ
๒.๔๐ นายพิชิตชัย ศิริโสม	กรรมการ
๒.๔๑ นางสาวรัชดาภรณ์ ทาทอน	กรรมการ
๒.๔๒ นางสาวชนากานต์ พิณเขียว	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เก็บรวบรวม ประเมินผล พร้อมทั้งวิเคราะห์
ผลจากการประเมิน รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้คณะกรรมการทุกคนปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไป
ด้วยความเรียบร้อย เต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลการประเมินสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด
แก่ผู้รับบริการ

สั่ง ณ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓



(อาจารย์สุภาพร บางใบ)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

- ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ
- ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคาน์เตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website
- ท่านรับบริการจากงานบริหารและธุรการ ในเรื่องใด
☐ เอกสารธุรการ ☐ ประชุมสภาวิชาการ ☐ ประชุมคณะกรรมการวิชาการ (กว.)
☐ การเงิน/พัสดุสำนักงาน ☐ งานประกันคุณภาพการศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ข้อมูลและช่วงเวลาดำเนินการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน					
2. กระบวนการและขั้นตอนมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ					
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ					
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณภายในสำนักงาน ถูกจัดให้เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สปีดคัน เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)					
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

- ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่.....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ
- ช่องทางในการรับบริการ ☐ เคนเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website
- ท่านรับบริการจากงานทะเบียนและประมวลผล ในเรื่องใด
☐ การรับส่งผลการเรียน ☐ การตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา ☐ การขอข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ
☐ การขอตรวจสอบผลการเรียน ☐ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน ☐ การขอหลักฐานทางการศึกษา
☐ การยื่นคำร้อง ระบุ..... ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ข้อมูลและช่วงเวลาดำเนินการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน					
2. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับข้อมูล					
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ					
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณภายในสำนักงาน ถูกจัดทำให้เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปรีเตอร์ คอมพิวเตอร์สื่อบัน เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)					
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

- ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่ _____
☐ คิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ _____
- ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคา์นเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกรข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website
- ท่านรับบริการจากงานแนะแนวและการรับเข้านักศึกษา ในเรื่องใด
☐ การรับสมัครนักศึกษา ☐ การแนะแนวการศึกษา ☐ คำร้องเปลี่ยนชื่อ - สกุล / ใบรับรอง / ใบรายงานผลการเรียน
☐ ทุ่่นการศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ _____

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ข้อมูลและช่วงเวลื่ากำหนดการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน					
2. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ					
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ					
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอาลา					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สื่อบคั่น เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)					
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

- ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่
☐ คิษฐ์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ ผู้ปกครอง ☐ อื่น ๆ
- ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคาน์เตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website
- ท่านรับบริการจากงานพัฒนาและส่งเสริมวิชาการ ในเรื่องใด
☐ เปิดกรณีพิเศษ ☐ เพิ่ม - ถอนรายวิชา ☐ ยกเว้นรายวิชา / เทียบโอนรายวิชา
☐ ยกเลิกรายวิชา ☐ ตารางเรียน / ตารางสอน ☐ หลักสูตร / แผนการเรียน
☐ คำอธิบายรายวิชา ☐ รายวิชาศึกษาทั่วไป (GE) ☐ อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ข้อมูลและช่วงเวลาดำเนินการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน					
2. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ					
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ					
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดให้เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 - 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สแกน เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)					
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

- ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาชั้นปีที่.....
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ
- ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคา์นเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website
- ท่านรับบริการจากงานสหกิจศึกษา ในเรื่องใด
☐ เตรียมสหกิจศึกษา ☐ ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา ☐ หลังปฏิบัติสหกิจศึกษา
☐ มคอ.4 / มคอ.6 โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สหกิจศึกษา ☐ เพิ่ม - ถอน / เปิดกรณีพิเศษ / เปลี่ยนรหัสวิชา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ข้อมูลและช่วงเวลาดำเนินการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน					
2. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ					
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ					
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอาลา					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดทำให้เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปรี้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สับคัน เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)					
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐

1. ประเภทผู้รับบริการ: ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษา
☐ ศิษย์เก่า ☐ ผู้สมัครเข้าศึกษา ☐ อื่น ๆ

2. ช่องทางในการรับบริการ
☐ เคา์นเตอร์บริการ ☐ โทรศัพท์ภายใน ☐ บันทึกข้อความ/ส่งเอกสาร
☐ Line ☐ Facebook ☐ Website

3. ท่านรับบริการจากงานบัณฑิตศึกษา ในเรื่องใด

- ☐ การลงทะเบียนเรียน ☐ ขอรักษาสถานภาพ ☐ การขอสอบ 3 บท / 5 บท
☐ การขอสำเร็จการศึกษา ☐ อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ข้อมูลและช่วงเวลาดำหนดการที่ประกาศไว้ มีความชัดเจน					
2. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ					
2. มีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องจนจบกระบวนการ					
3. ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณภายในสำนักฯ ถูกจัดให้เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. มีช่องทางการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว เช่น Line , Facebook และโทรศัพท์					
3. ช่วงเวลาการให้บริการ (08.00 – 16.30 น. ของทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีความเหมาะสม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปริ้นเตอร์ คอมพิวเตอร์สื่บค้น เหมาะสม เพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ชัดเจน และคุ้มค่า (กับการรอ , กับค่าธรรมเนียมที่จ่าย)					
2. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					
ด้านที่ 5 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
1. ช่องทาง/กระบวนการ เข้าถึงระบบสารสนเทศการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
3. กรณีที่ขั้นตอนซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานสารสนเทศชัดเจน หรือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบกลับอย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)