

รายงานประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564 รอบ 9 เดือน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินงานสนับสนุนการจัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว” โดยรูปแบบการให้บริการของสำนักฯ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงานตามโครงสร้างหน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล และมีภารกิจหลักในการดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการจัดการหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับอุดมศึกษา
- 2) ดำเนินงานด้านงานทะเบียนและประมวลผล
- 3) ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป
- 4) ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ไตรมาส 3) นั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้พัฒนาระบบการให้บริการแก่ นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการวิชาการแก่คณาจารย์ การให้บริการด้านสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นช่องทางตรงในการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์บนแพลตฟอร์มต่างๆ รองรับพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงาน และดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางด้านเทคโนโลยี และไลฟ์สไตล์ของผู้รับบริการที่มีความเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย จากสถานการณ์ดังกล่าว สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงดำเนินการจัดเก็บรวบรวมสถิติจำนวนผู้ใช้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นไปในการปรับปรุง พัฒนาระบบงานให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความปลอดภัยด้านข้อมูลข่าวสาร และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลสำคัญ

การพัฒนากระบวนการให้บริการทั้งในส่วนของการปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2564 หน่วยงานดำเนินการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบจากผู้ใช้งาน โดยคัดเลือกระบบงานที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานมากที่สุด จำนวน 3 ระบบงาน ได้แก่

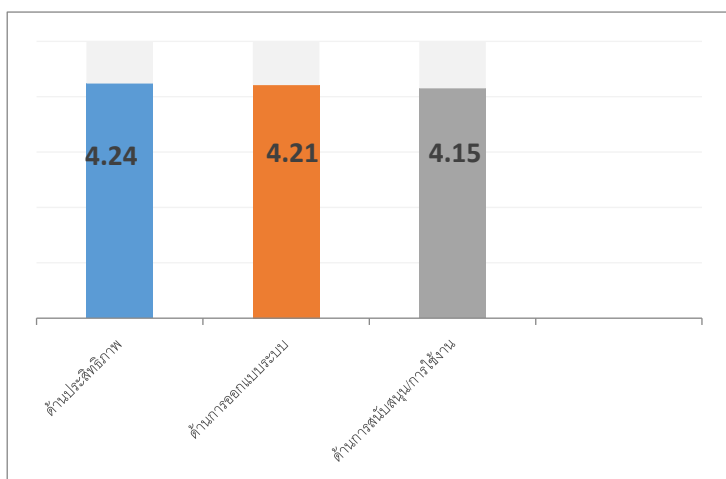
ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนจอร์รายวิชาเรียนต่างๆ นอกเหนือจากแผนการเรียนในภาคเรียนปกติของตนเองได้ ปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การเข้าใช้งานโดยการพิมพ์คำร้องเสนอเข็ญต์เพื่อขออนุมัติ จนถึงปัจจุบัน เป็นการใช้งานโดยการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด โดยนักศึกษาไม่ต้องดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารเพื่อขออนุมัติ

ระบบคำร้องออนไลน์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดของเอกสาร และลดการสูญหายของเอกสารคำร้อง นอกจากนี้ยังสามารถติดตามการดำเนินการของคำร้องที่ตนเองยื่นเรื่องไว้ ว่าอยู่ในขั้นตอน กระบวนการใด สถานะคำร้องได้รับการอนุมัติแล้วหรือไม่

ระบบส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต (สำหรับอาจารย์ผู้สอน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอน ในการส่งผลการเรียน รายวิชาที่รับผิดชอบ

ระบบคำร้องออนไลน์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดของเอกสาร และลดการสูญหายของเอกสาร คำร้อง นอกจากนี้ นักศึกษายังสามารถติดตามการดำเนินการของคำร้องที่ตนเองยื่นเรื่องไว้ ว่าอยู่ในขั้นตอนกระบวนการใด สถานะคำร้องได้รับการอนุมัติแล้วหรือไม่ (n = 1,820)

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลประเมิน
ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ		4.24
	- การใช้งานระบบง่าย ไม่ซับซ้อน	4.25
	- เมนูของระบบมีความเหมาะสม	4.26
	- ขั้นตอนการใช้งานของระบบมีความเหมาะสม	4.23
	- ระบบคำร้องออนไลน์ ช่วยทำให้การกรอกข้อมูลคำร้องรวดเร็วขึ้น	4.25
	- ความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามคำร้องที่ยื่นเรื่องผ่านระบบ	4.23
	- ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.21
	- ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.24
ข. ด้านการออกแบบ		4.21
	- ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ	4.17
	- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.20
	- ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.24
	- ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.23
	- การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.22
ค. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน		4.15
	- ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.12
	- เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.18
	- มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.15
คะแนนการประเมินระบบคำร้องออนไลน์		4.21

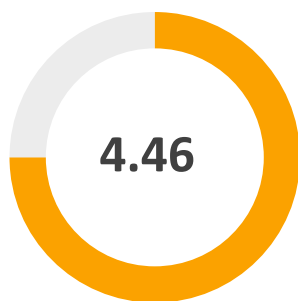


ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- รออนุมัติเรื่องนานเกินไป
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำงานช้า

ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนรายวิชาเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจากแผนการเรียนในภาคเรียนปกติของตนเองได้ ปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การเข้าใช้งานโดยการพิมพ์คำร้องเสนอเซ็นต์เพื่อขออนุมัติ จนถึงปัจจุบัน เป็นการใช้งานโดยการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด โดยนักศึกษาไม่ต้องดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารเพื่อขออนุมัติ (n = 297)

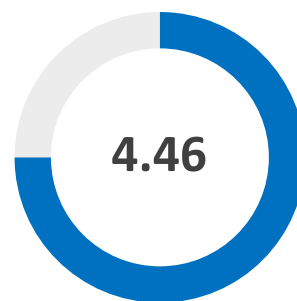
ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลประเมิน
ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ		4.46
	- การใช้งานระบบง่าย ไม่ซับซ้อน	4.50
	- เมนูของระบบมีความเหมาะสม	4.48
	- ขั้นตอนการอนุมัติรายวิชามีความเหมาะสม	4.44
	- มีความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามรายวิชาที่อนุมัติ	4.45
	- ความสามารถในการแจ้งเตือนผ่าน Line Notify	4.44
	- ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.46
	- ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.47
ข. ด้านการออกแบบ		4.43
	- มีความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจ	
	- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.42
	- ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.44
	- ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.45
	- การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.44
ค. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน		4.46
	- ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.47
	- เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.45
	- มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.45
คะแนนการประเมินระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา		4.45



ด้านประสิทธิภาพและ
ประโยชน์ของระบบ



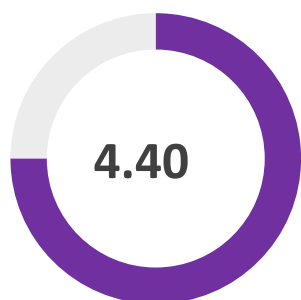
ด้านการออกแบบ
ระบบงาน



ด้านการสนับสนุนและ
การให้บริการการใช้งาน

ระบบส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต (สำหรับอาจารย์ผู้สอน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอน ในการส่งผลการเรียน รายวิชาที่รับผิดชอบ (n = 33)

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลประเมิน
ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ		4.40
	- การเข้าสู่ระบบโดยใช้งานเดียวกับบัญชีผู้ใช้งาน NSRU Account	4.57
	- การนำเข้าข้อมูลคะแนนด้วยวิธีนำเข้าจากไฟล์ Excel	4.38
	- ความถูกต้องของคะแนนที่กรอก การสรุปคะแนน และการสรุปผลการเรียน	4.44
	- ความสามารถในการออกรายงาน	4.47
	- ประสิทธิภาพ/ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.44
	- ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.44
	- ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ฐานข้อมูล	4.34
	- ความสามารถในการแจ้งเตือนในระบบบันทึกผลการเรียน	4.13
ข. ด้านการออกแบบ		4.30
	- การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.27
	- ความง่ายในการใช้งานระบบ	4.34
	- ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.30
	- ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.13
	- ความเหมาะสมของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอ	4.30
	- การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.30
คะแนนการประเมินระบบส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต		4.30



ด้านประสิทธิภาพและ
ประโยชน์ของระบบ



ด้านการออกแบบ
ระบบงาน