

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจของหน่วยงาน
ปีงบประมาณ 2565 (รอบ 9 เดือน) (ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจ)**

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผู้ประเมิน : นักศึกษาทุกชั้นปี

ช่องทางการประเมิน : ประเมินผ่านระบบงานสำหรับนักศึกษา

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน : 3,840 คน

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการประเมิน(ปีงบประมาณ)		
		2565	2564	2563
1	คะแนนการประเมินด้านการให้บริการ	3.97	3.92	4.31
	1) มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.00	3.95	4.36
	2) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	3.99	3.94	4.32
	3) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	3.96	3.91	4.30
	4) กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	3.97	3.94	4.30
	5) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.92	3.86	4.27
2	คะแนนการประเมินด้านบุคลากร	3.88	3.87	4.24
	1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	3.82	4.22
	2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	3.85	4.23
	3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.93	3.92	4.27
	4) ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับ	3.89	3.88	4.25
	5) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ	3.87	3.86	4.24
3	คะแนนการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	3.96	4.29
	1) ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม	3.98	3.99	4.30
	2) มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.96	3.97	4.29
	3) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.95	3.94	4.29
	4) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.95	3.94	4.28
	5) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.95	3.94	4.28
4	คะแนนประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ	3.95	3.92	4.29
	1) ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.96	3.94	4.30
	2) ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.95	3.93	4.29
	3) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.92	3.88	4.27
ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมิน		3.94	3.92	4.28

คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของหน่วย ผู้ใช้บริการมีข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยสามารถจำแนกข้อคิดเห็นออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร มีข้อเสนอแนะควรปรับปรุงเรื่องการแสดงออก กริยาท่าทาง/คำพูด ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรมีความพร้อมในการให้บริการ การชี้แจงและอธิบายขั้นตอน /วิธีการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
2. ด้านการสื่อสาร มีข้อเสนอแนะควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สำคัญต่าง ๆ ให้ต่อเนื่อง และมีความรวดเร็ว
3. ด้านระบบงาน มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบงานโดยให้สามารถใช้งานในรูปแบบออนไลน์ครบทุกขั้นตอน (อนุมัติออนไลน์) หรือให้สามารถแจ้งเตือนผู้รับบริการ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบคำร้องออนไลน์

ผู้ประเมิน : นักศึกษาทุกชั้นปี

ช่องทางการประเมิน : ประเมินผ่านระบบงานสำหรับนักศึกษา (คำร้องออนไลน์)

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน : 1,905 คน

ข้อ	รายการประเมิน	ผลประเมิน
ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ		4.26
	การใช้งานระบบง่าย ไม่ซับซ้อน	4.28
	เมนูของระบบมีความเหมาะสม	4.27
	ขั้นตอนการใช้งานของระบบมีความเหมาะสม	4.26
	ระบบคำร้องออนไลน์ ช่วยทำให้การกรอกข้อมูลคำร้องรวดเร็วขึ้น	4.26
	ความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามคำร้องที่ยื่นเรื่องผ่านระบบ	4.25
	ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.24
	ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.27
ข. ด้านการออกแบบ		4.23
	ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ	4.21
	การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.24
	ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.24
	ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.25
	การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.24
ค. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน		4.21
	ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.20
	เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.22
	มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.20
คะแนนการประเมินระบบคำร้องออนไลน์		4.24
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		
- ควรจะมีการเพิ่มช่องหมายเหตุเพิ่มเติม เนื่องจากเอกสารบางอย่างมีข้อมูลที่ไม่ครบตามต้องการ		
- ควรยื่นเอกสารออนไลน์ให้อาจารย์อนุมัติในระบบแทนการวิ่งหาอาจารย์เพื่อให้อาจารย์เซ็น เพราะไม่ทันต่อเวลา		
- อนุมัติคำร้องบางเรื่องมีความล่าช้ามากที่สุด		

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ประเมิน : อาจารย์ผู้สอน

ช่องทางการประเมิน : ประเมินผ่านระบบงานอาจารย์

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน : 61 คน

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลประเมิน
ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ		4.22
1	การเข้าสู่ระบบโดยใช้งานเดียวกับบัญชีผู้ใช้งาน NSRU Account	4.28
2	การนำเข้าข้อมูลคะแนนด้วยวิธีนำเข้าจากไฟล์ Excel	3.93
3	ความถูกต้องของคะแนนที่กรอก การสรุปคะแนน และการสรุปผลการเรียน	4.25
4	ความสามารถในการออกรายงาน	4.33
5	ประสิทธิภาพ/ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.30
6	ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.30
7	ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ฐานข้อมูล	4.20
8	ความสามารถในการแจ้งเตือนในระบบบันทึกผลการเรียน	4.15
ข. ด้านการออกแบบ		4.15
1	การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.11
2	ความง่ายในการใช้งานระบบ	4.18
3	ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.20
4	ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.13
5	ความเหมาะสมของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอ	4.11
6	การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.16
คะแนนการประเมินระบบส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต		4.19

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา

ผู้ประเมิน : นักศึกษาทุกชั้นปี

ช่องทางการประเมิน : ประเมินผ่านระบบงานสำหรับนักศึกษา (เพิ่ม-ถอนรายวิชา)

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน : 2,172 คน

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลประเมิน
ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ		4.23
1	การใช้งานระบบง่าย ไม่ซับซ้อน	4.26
2	เมนูของระบบมีความเหมาะสม	4.24
3	ขั้นตอนการอนุมัติรายวิชามีความเหมาะสม	4.23
4	มีความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามรายวิชาที่อนุมัติ	4.24
5	ความสามารถในการแจ้งเตือนผ่าน Line Notify	4.18
6	ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.23
7	ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.26
ข. ด้านการออกแบบ		4.23
8	มีความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจ	4.20
9	การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.23
10	ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.25
11	ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.24
12	การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.24
ค. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน		4.21
13	ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.21
14	เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.21
15	มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.21
คะแนนการประเมินระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา		4.23
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		
-		