

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของ
สำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษา
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการสำรวจของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

การตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและความสำเร็จของงานวิจัยนี้เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะเป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินการรับบริการแต่อย่างใด ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือ โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออันดีของท่าน

นายกฤตวัฒน์ โกมลวรวิทยา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หมายเลขแบบสอบถาม.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มารับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ 1. ชาย☐ 2. หญิง

2. ภูมิลำเนา

☐ 1. กรุงเทพมหานคร☐ 2. เขตปริมณฑล (นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี)☐ 3. จังหวัดอื่นๆ

3. ชั้นปี

☐ 1. ชั้นปีที่ 1☐ 2. ชั้นปีที่ 2☐ 3. ชั้นปีที่ 3☐ 4. ชั้นปีที่ 4

4. คณะ

☐ 1. นิติศาสตร์☐ 10. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี☐ 2. พาณิชยศาสตร์และการบัญชี☐ 11. วิศวกรรมศาสตร์☐ 3. รัฐศาสตร์☐ 12. สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง☐ 4. เศรษฐศาสตร์☐ 13. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง☐ 5. ศิลปศาสตร์☐ 14. แพทยศาสตร์☐ 6. ศิลปกรรมศาสตร์☐ 15. พยาบาลศาสตร์☐ 7. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์☐ 16. ทันตแพทยศาสตร์☐ 8. สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา☐ 17. สหเวชศาสตร์☐ 9. วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน☐ 18. สาธารณสุขศาสตร์

ส่วนที่ 2 ลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

5. เรื่องที่นักศึกษามาติดต่อที่สำนักทะเบียนและประมวลผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ทำบัตรนักศึกษา
- ☐ 2. แจ้งจบการศึกษา
- ☐ 3. ขึ้นทะเบียนบัณฑิต
- ☐ 4. การออกหลักฐานทางการศึกษา ได้แก่ ใบเกรด ใบรับรองประเภทต่าง ๆ
- ☐ 5. การจดทะเบียนศึกษารายวิชา/เพิ่ม-ถอน/เพิก-ถอนรายวิชา
- ☐ 6. สอบถามปัญหา (ระบุ).....
- ☐ 7. ติดต่อบริการอื่น ๆ (ระบุ).....

6. จำนวนครั้งที่นักศึกษามาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มธ. ศูนย์รังสิต

- ☐ 1. นาน ๆ ครั้ง ☐ 2. 1-2 ครั้ง/เดือน
- ☐ 3. 3-4 ครั้ง/เดือน

7. การติดต่อขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะเสร็จในครั้งเดียวหรือไม่

- ☐ 1. เสร็จครั้งเดียว ☐ 2. ไม่เสร็จครั้งเดียวต้องมาหลายครั้ง

8. ระยะเวลาที่นักศึกษาใช้ในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง

- ☐ 1. 1-15 นาที ☐ 2. 16-30 นาที
- ☐ 3. 31-45 นาที ☐ 4. 46-60 นาที
- ☐ 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

9. นอกจากมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการ สำนักทะเบียนและประมวลผลแล้ว ท่านใช้บริการช่องทางอื่นใดอีก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ทางโทรศัพท์ ☐ 2. ทางอินเทอร์เน็ต
- ☐ 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>					
10. ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่					
11. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
12. ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
15. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง					
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยลำดับก่อน-หลัง					
24. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายที่เข้าใจง่าย					
25. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน					
26. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ดี					
27. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ					
28. เจ้าหน้าที่สามารถใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้เป็นอย่างดี					

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ</u>					
29. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
30. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
31. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
32. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
33. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
34. มีเอกสาร / แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
35. มีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง					
<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ</u>					
36. สถานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการขอรับบริการ					
37. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
38. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ					
39. สถานที่ให้บริการมีป้ายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ					
40. สถานที่ให้บริการมีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
41. สถานที่ให้บริการมีการจัดหนังสือ/วารสารไว้บริการ					
42. สถานที่ให้บริการมีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ					
43. สถานที่ให้บริการมีการจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการ					
44. สถานที่ให้บริการมีการจัดโทรทัศน์ไว้บริการ					
45. สถานที่ให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน					
46. สถานที่ให้บริการมีเวลา เปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม (08.30-16.00 น.)					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</u>					
47. ควรมีการจัดเรียงลำดับผู้มาติดต่อ					
48. ควรมีการกวดขันวินัยเหมือนธนาคาร					
49. กรณีที่มีเรื่องเร่งด่วนควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยเฉพาะ					
50. ควรมีการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการและประกาศให้เห็นชัดเจน					
51. ควรมีการจัดทำระบบบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one-stop service) ให้แก่นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ					
52. ควรมีการจัดตั้งศูนย์ Hotline บริการแก่นักศึกษา					
53. ควรมีการจัดตั้ง Call Center บริการแก่นักศึกษา					
54. ควรมีบริการส่ง SMS ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา					
55. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการข่าวสารผ่านทาง Internet อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
56. ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ					
57. ควรมีการพัฒนาระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ					

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
58. ควรมีการจัดกิจกรรมทางวิชาการให้นักศึกษา					
59. ควรมีการจัดนิทรรศการประจำปีเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล					
60. ควรมีการจัดทำ KM เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับบริการทางการศึกษา					
61. ควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างเพียงพอเนื่องจากนักศึกษาจะว่างในขณะนั้น					
62. ควรมีการขยายเวลาบริการในช่วงเวลาเย็น (16.30-19.30 น.)					
63. ควรมีการขยายเวลาบริการในวันเสาร์ (09.00-16.00 น.)					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี