

การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมจากบุคคลภายนอก
กิจกรรม การประเมินความพึงพอใจในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์
(1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566)

1. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วยความพึงพอใจ จำนวน 5 ระดับ คือ






1. ระดับมากที่สุด
2. ระดับมาก
3. ระดับปานกลาง
4. ระดับน้อย
5. ระดับน้อยที่สุด

โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และระดับมาก ประเมินความพึงพอใจเกินความคาดหวัง จำนวน 2 ระดับ คือ

1. ระดับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง
2. ระดับความพึงพอใจเท่ากับความต้องการ

และผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

ขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

				
<input checked="" type="radio"/> มากที่สุด	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> น้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

เกินความคาดหวัง เท่ากับความต้องการ

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ

อยากให้มี.....

[บันทึกข้อมูล](#)

ภาพที่ 1 - แบบประเมินความพึงพอใจ ในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

2. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นด้านระบบการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ใช้งานระบบขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ทุกสถานภาพและทุกระดับการศึกษา จำนวน 8,311 ราย (1 ต.ค. 2565 - 31 มี.ค. 2566)

3. ผลจากการมีส่วนร่วม

ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในการขอเอกสาร โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

ค้นหาข้อมูลระหว่างวันที่ ถึง ค้นหา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขอเอกสารทางการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ	เกินความคาดหวัง	คิดเป็นร้อยละ	เท่ากับความต้องการ	คิดเป็นร้อยละ
มากที่สุด	3692	44.42	1658	32.35	2034	67.65
มาก	2896	34.85	473		2423	
ปานกลาง	1563	18.81				
น้อย	124	1.49				
ไม่พึงพอใจ	36	0.43				

ภาพที่ 1 – สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

ช่วงเดือนตุลาคม 2565 – มีนาคม 2566

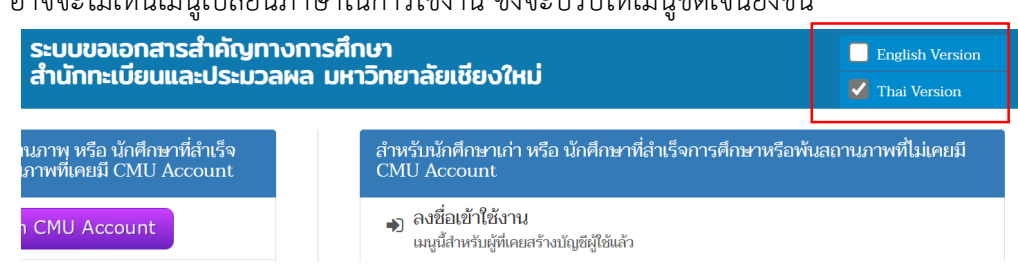
ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ในแต่ละด้าน ดังนี้

หมวดหมู่	จำนวน (ราย)	รายการ
ปัญหาในการชำระเงิน	6	- การชำระเงินจากต่างประเทศ - ปัญหาระบบชำระเงินจากธนาคาร
ระบบขอเอกสาร ภาษาอังกฤษ	7	- ต้องการให้มีระบบขอเอกสาร เวอร์ชันภาษาอังกฤษ
ขอตัวอย่างเอกสาร	12	- ต้องการให้มีตัวอย่างเอกสารให้ดู ก่อนจะขอเอกสาร และชำระเงิน
ปัญหาการจัดส่งเอกสาร	23	- เอกสารตีกลับ - ไม่ได้รับเอกสาร - เอกสารส่งปณ. เสียหาย - อยากมาขอรับเอกสารด้วยตนเอง
ขอเอกสารดิจิทัลทุกประเภท	34	- ต้องการให้มีเอกสารดิจิทัลทุกประเภทเอกสาร

หมวดหมู่	จำนวน (ราย)	รายการ
ข้อเสนออื่นๆ	35	- ต้องการเอกสารที่ขอไม่ได้ - อยากให้ สทป. เปิดทุกวัน - ต้องการเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำ - ต้องการมารับเอกสาร แต่บังคับส่ง ปณ.
ข้อเสนอปรับระบบ	59	- ปัญหาจ่าย QR Code ในบางช่วงเวลา - ปรับ web design, UX/UI
ข้อชื่นชม	136	- ระบบดีมาก ใช้งานง่าย - บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ประหยัด - เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีทุกขั้นตอน - ทันสมัย ประทับใจ คิดถึง มช. - UI ใช้งานง่าย ตรงตามสมัย สะอาด
รวม	312	

4. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผลได้นำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ในแต่ละด้าน มาดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้

รายการ	การดำเนินการ
- การชำระเงินจากต่างประเทศ - ปัญหาระบบชำระเงินจากธนาคาร	- สำนักทะเบียนและประมวลผลอยู่ระหว่างดำเนินการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมจากต่างประเทศ - กรณีผู้รับบริการมีปัญหาระบบชำระเงินจากธนาคาร เจ้าหน้าที่ต้องขอหลักฐานการชำระเงินเพื่อนำมาตรวจสอบกับระบบของธนาคาร และยืนยันการชำระเงินในระบบให้กับผู้รับบริการ
- ต้องการให้มีระบบขอเอกสาร เวอร์ชันภาษาอังกฤษ	- ระบบขอเอกสารมีให้บริการทั้งรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับบริการอาจจะไม่เห็นเมนูเปลี่ยนภาษาในการใช้งาน ซึ่งจะปรับให้เมนูชัดเจนยิ่งขึ้น 

รายการ	การดำเนินการ
--------	--------------

- ต้องการให้มีตัวอย่างเอกสารให้ดู ก่อนจะขอเอกสารและชำระเงิน


- ได้ดำเนินการเพิ่มตัวอย่างเอกสารในระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดูตัวอย่าง ก่อนยืนยันขอเอกสารและชำระเงินเรียบร้อยแล้ว

ลำดับ	รายการเอกสาร	ตัวอย่างเอกสาร	จำนวน	ค่าธรรมเนียม	ยกเลิก
1	ใบระเบียนการ (Transcript) ฉบับภาษาอังกฤษ		1	100.00	✘
2	ใบแทนปริญญาบัตร (ฉบับภาษาไทยสำหรับหลักสูตรไทย หรือ ฉบับภาษาอังกฤษสำหรับหลักสูตรนานาชาติ)		1	100.00	✘
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น			2	200.00 บาท	



- เอกสารตีกลับ
- ไม่ได้รับเอกสาร
- เอกสารส่งปณ.เสียหาย
- อยากมาขอรับเอกสารด้วยตนเอง

- ระบบขอเอกสารมีการแสดงเลขไประณีย์และเชื่อมโยงกับระบบของเว็บไซต์ไประณีย์ไทย ซึ่งสามารถตรวจสอบสถานการณ์การจัดส่งเอกสาร และสามารถขอให้จัดส่งเอกสารตีกลับได้
- กรณีเอกสารเกิดความเสียหาย ได้ประสานงานกับไประณีย์ไทย เพื่อชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้รับบริการ เพื่อจัดส่งเอกสารฉบับใหม่ให้กับผู้รับบริการ
- ผู้รับบริการสามารถเลือกขอเอกสารผ่านระบบออนไลน์และมารับเองที่สำนักทะเบียนฯ ได้
ทั้งนี้ ผู้รับบริการอาจจะไม่ได้เลือกรูปแบบการจัดส่งที่ต้องการ

รายการ	การดำเนินการ
<p>- ต้องการให้มีเอกสารดิจิทัลทุกประเภทเอกสาร</p>	<p>- สำนักทะเบียนและประมวลผลอยู่ระหว่างดำเนินการให้มีเอกสารดิจิทัลทุกประเภทเอกสารซึ่งได้เพิ่มรายการเอกสารดิจิทัลที่ขอได้เป็นระยะ</p> 
<p>- ต้องการเอกสารที่ขอไม่ได้</p> <p>- อยากให้ สทป. เปิดทุกวัน</p> <p>- ต้องการเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำ</p> <p>- ต้องการมารับเอกสาร แต่บังคับส่งปณ.</p>	<p>- ระบบจะแสดงเฉพาะเอกสารที่ผู้รับบริการสามารถขอได้เท่านั้น เช่น นักศึกษาที่ยังไม่สามารถสำเร็จการศึกษา ไม่สามารถขอใบปริญญาบัตรได้ เป็นต้น</p> <p>- ผู้รับบริการสามารถขอเอกสารผ่านระบบขอเอกสารออนไลน์ได้ ในช่วงปิดทำการนอกเวลาทำการ</p> <p>- เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำ ทางโทรศัพท์และทางเพจของสำนักทะเบียนและประมวลผลในช่วงเวลาทำการ</p> <p>- ผู้รับบริการขอเอกสารผ่านระบบออนไลน์ สามารถเลือกมารับเองที่สำนักทะเบียนฯ หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ได้ ทั้งนี้ ผู้รับบริการอาจจะไม่ได้เลือกรูปแบบการจัดส่งที่ต้องการ</p>
<p>- ปัญหาจ่าย QR Code ในบางช่วงเวลา</p> <p>- ปรับ web design, UX/UI</p>	<p>- ปัญหาการชำระเงินในบางช่วงเกิดจากทางธนาคารปิดระบบให้บริการ หรือมีปัญหาในการให้บริการ ทั้งนี้ หากสำนักทะเบียนและประมวลผลทราบข้อมูลล่วงหน้า จักแจ้งให้ผู้บริการทราบต่อไป</p> <p>- สำนักทะเบียนและประมวลผลจักได้นำข้อเสนอแนะมาปรับ web design, UX/UI ให้มีความทันสมัยเป็นระยะต่อไป</p>