



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักทะเบียนและประมวลผล  
ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักทะเบียนและประมวลผล  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

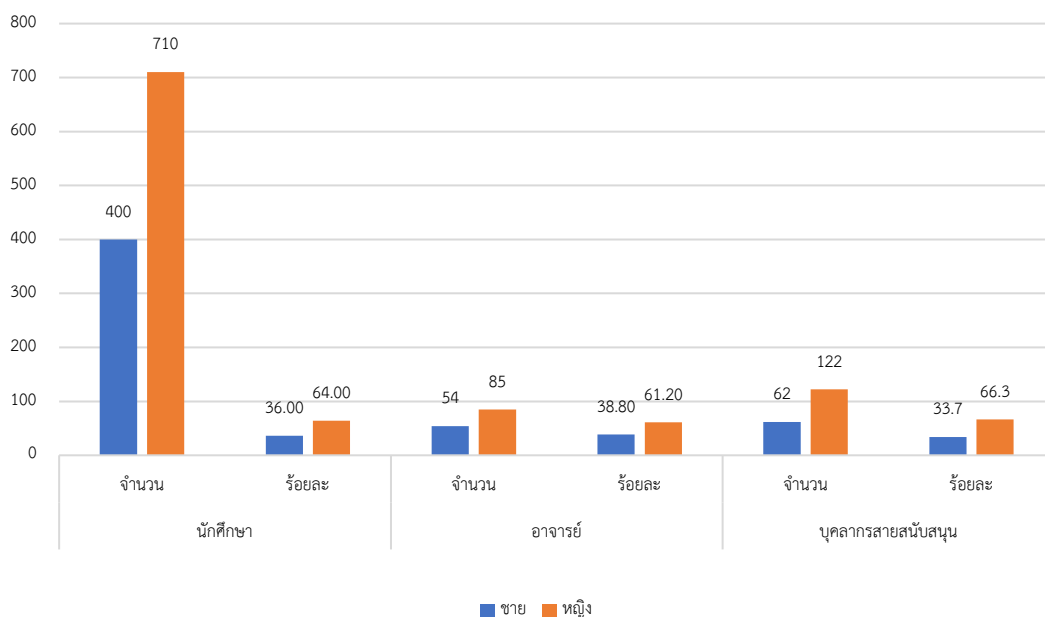
**รายงานผลการสำรวจ**  
**ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล**  
**ประจำปีงบประมาณ 2564**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยการแจกแบบสำรวจไปยังแต่ละคณะ วิทยาลัย และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ ถึง 27 มิถุนายน 2564 มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,433 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 1,110 คน อาจารย์ จำนวน 139 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 184 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย และใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

**ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ เพศ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ผู้ตอบแบบสำรวจ**

เพศ	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	400	36.04	54	38.85	62	33.70
หญิง	710	63.96	85	61.15	122	66.30
<b>รวม</b>	<b>1,110</b>	<b>100.00</b>	<b>139</b>	<b>100.00</b>	<b>184</b>	<b>100.00</b>

**กราฟ แสดงจำนวน ร้อยละ เพศ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ผู้ตอบแบบสำรวจ**



จากข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,110 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 710 คน คิดเป็นร้อยละ 63.96 และเพศชาย จำนวน 400 คน คิดเป็น 36.04

อาจารย์ จำนวน 139 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 61.15 และเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็น 38.85

บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 184 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็น 33.70

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	214	19.28	40	28.78	20	10.87
เทคโนโลยีการเกษตร	71	6.40	14	10.07	10	5.43
วิทยาการจัดการ	232	20.90	27	19.42	9	4.89
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	219	19.73	8	5.76	14	7.61
ครุศาสตร์	339	30.54	34	24.46	11	5.98
วิทยาลัยนานาชาติ	35	3.15	16	11.51	7	3.80
บัณฑิตวิทยาลัย					6	3.26
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี					10	5.43
กองการพัสดุ					9	4.89
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี					15	8.15
กองบริหารงานบุคคล					12	6.52
กองพัฒนานักศึกษา					15	8.15
กองอาคารสถานที่					15	8.15
สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาศาสตร์					4	2.17
สำนักงานตรวจสอบภายใน					3	1.63
สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน					5	2.72
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา					4	2.17
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย					5	2.72
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม					10	5.43
<b>รวม</b>	<b>1,110</b>	<b>100.00</b>	<b>139</b>	<b>100.00</b>	<b>184</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 30.54 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ตามลำดับ

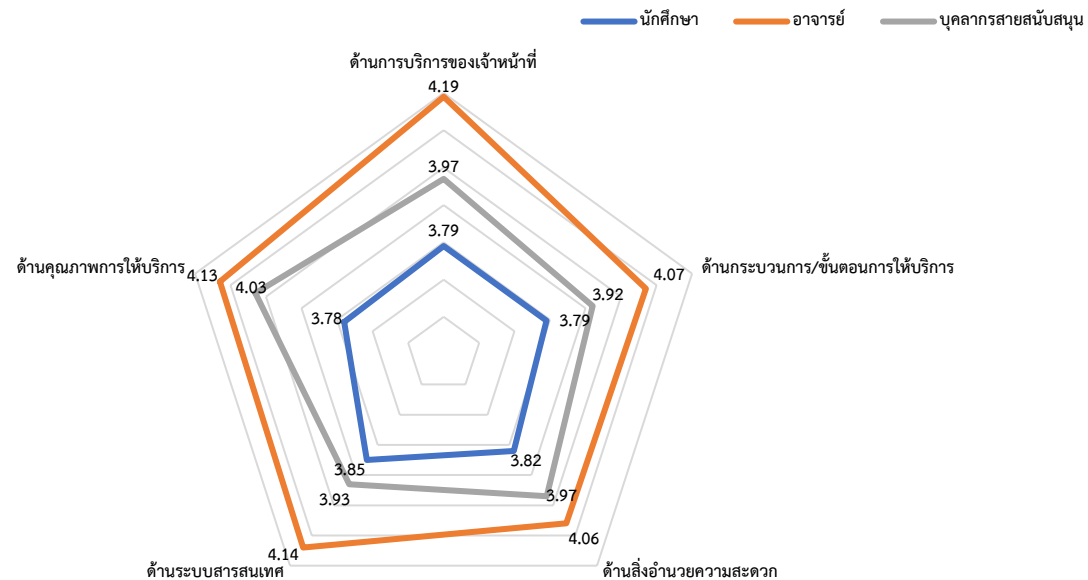
อาจารย์ ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 รองลงมาสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.46 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.51 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.07 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76 ตามลำดับ

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87 จำนวน 9 คน รองลงมาสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี กองพัฒนานักศึกษา และกองอาคารสถานที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52 คณะครุศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 คณะเทคโนโลยีการเกษตร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 คณะวิทยาการจัดการ และกองการพัสดุ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.89 วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน และสำนักงานสภามหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72 สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปะวิทยาศาสตร์ และสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 และสำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นคำถามแต่ละด้าน	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.79	มาก	4.19	มาก	3.97	มาก	3.98	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.79	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก	3.93	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	มาก	4.06	มาก	3.97	มาก	3.95	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.85	มาก	4.14	มาก	3.93	มาก	3.97	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.78	มาก	4.13	มาก	4.03	มาก	3.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

กราฟ แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมของแต่ละด้าน



จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.98 3.97 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกรายละเอียดแต่ละด้าน

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่</b>								
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ท่าทาง/บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	3.98	มาก	4.29	มาก	4.04	มาก	4.10	มาก
2. ความสุภาพในการพูด/การใช้ถ้อยคำของเจ้าหน้าที่	3.69	มาก	4.14	มาก	3.86	มาก	3.90	มาก
3. ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.72	มาก	4.20	มาก	3.95	มาก	3.96	มาก
4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	3.89	มาก	4.20	มาก	4.02	มาก	4.04	มาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	3.67	มาก	4.13	มาก	3.92	มาก	3.91	มาก
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.84	มาก	4.16	มาก	3.98	มาก	3.99	มาก
7. ความชัดเจนและความเหมาะสมในการสื่อสารเพื่อให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	มาก	4.22	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก
8. ความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม	3.74	มาก	4.17	มาก	4.00	มาก	3.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>	<b>4.19</b>	<b>มาก</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>	<b>3.98</b>	<b>มาก</b>

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3.77	มาก	4.04	มาก	3.86	มาก	3.89	มาก
2. ความสะดวกของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ	3.75	มาก	4.04	มาก	3.92	มาก	3.90	มาก
3. รูปแบบเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.82	มาก	4.06	มาก	3.92	มาก	3.93	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	3.76	มาก	4.09	มาก	3.96	มาก	3.94	มาก
5. การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	3.78	มาก	4.02	มาก	3.91	มาก	3.90	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.83	มาก	4.13	มาก	3.94	มาก	3.97	มาก
7. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	3.80	มาก	4.11	มาก	3.93	มาก	3.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>	<b>4.07</b>	<b>มาก</b>	<b>3.92</b>	<b>มาก</b>	<b>3.93</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.90	มาก	4.11	มาก	3.98	มาก	4.00	มาก
2. คุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	3.83	มาก	4.07	มาก	3.98	มาก	3.96	มาก
3. การจัดป้ายและชั้นวางเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.79	มาก	4.01	มาก	3.98	มาก	3.93	มาก
4. สื่อ/ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย	3.77	มาก	4.03	มาก	3.93	มาก	3.91	มาก
5. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	3.80	มาก	4.09	มาก	3.96	มาก	3.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>มาก</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>	<b>3.95</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>								
1. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในระบบสารสนเทศง่ายต่อการค้นหา	3.82	มาก	4.12	มาก	3.85	มาก	3.93	มาก
2. ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนของข้อมูลในระบบสารสนเทศ	3.86	มาก	4.08	มาก	3.92	มาก	3.95	มาก
3. ความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ	3.88	มาก	4.11	มาก	3.97	มาก	3.99	มาก
4. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศ	3.88	มาก	4.19	มาก	3.96	มาก	4.01	มาก

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
5. ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน	3.85	มาก	4.12	มาก	3.89	มาก	3.95	มาก
6. ความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก	3.85	มาก	4.15	มาก	3.95	มาก	3.98	มาก
7. ความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม	3.83	มาก	4.21	มาก	3.98	มาก	4.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>มาก</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>	<b>3.93</b>	<b>มาก</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
1. การให้บริการ ตรงตามความต้องการ	3.82	มาก	4.16	มาก	4.04	มาก	4.01	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.71	มาก	4.09	มาก	3.98	มาก	3.93	มาก
3. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	3.79	มาก	4.10	มาก	4.05	มาก	3.98	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	3.78	มาก	4.15	มาก	4.04	มาก	3.99	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>มาก</b>	<b>4.13</b>	<b>มาก</b>	<b>4.03</b>	<b>มาก</b>	<b>3.98</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

**ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ท่าทาง/บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) 2. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) 3. ความชัดเจนและความเหมาะสมในการสื่อสารเพื่อให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) 2. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)



**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) 2. คุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) 3. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)

**ด้านระบบสารสนเทศ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) 2. ความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) 3. ความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. การให้บริการ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) 2. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) 3. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)

## ความคาดหวังต่อการให้บริการ ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับการให้บริการ และคำชมเชยของการให้บริการ

### ความคาดหวังต่อการให้บริการ

#### อาจารย์

1. มีการสอบถามผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือ
2. การให้บริการผู้ใช้บริการทุกกลุ่มด้วยจิตบริการ
3. ความเต็มใจพร้อมให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์
4. มีขั้นตอนปฏิบัติสำหรับนักศึกษาที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย และสามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์
5. การมีขั้นตอน/กำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และมีรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ หรือมีรูปภาพแสดงขั้นตอน เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และสามารถสืบค้นขั้นตอนได้จากเว็บไซต์
6. การปรับปรุงข้อมูลสถานะนักศึกษาให้เป็นปัจจุบัน (เช่น การตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ การพักการเรียน ฯลฯ)
7. มีระบบข้อมูลการบริการการศึกษาที่ถูกต้อง และทันสมัย
8. การออกแบบเว็บไซต์ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น
10. มีระบบแจ้งเตือนบนแอปพลิเคชันไลน์
11. ให้บริการสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
12. มีระบบบริการนักศึกษาที่สามารถเลือกการใช้งานภาษาต่างประเทศได้

#### บุคลากร

1. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ
2. การได้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยคำสุภาพ เต็มใจบริการ
3. การให้บริการที่เป็นไปตามประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ

#### นักศึกษา

1. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน
2. การบริการที่รวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นกันเอง ความเต็มใจและความใส่ใจในการให้บริการ
3. การมีขั้นตอนให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
4. ตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และตรงต้องการของผู้ใช้บริการ
5. การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ด้วยการอธิบายที่ดีเกี่ยวกับขั้นตอนในการทำเรื่องต่าง ๆ

6. บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ครบถ้วน พร้อมให้บริการ วางตัวเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ
7. การพัฒนาด้านการสื่อสารและพูดคุยที่ชัดเจน
8. การปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม
9. การได้รับการบริการที่ทันสมัย
10. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น
11. บริการดี มีประโยชน์ เน้นคุณธรรมและการพัฒนา มีความยุติธรรมและเสมอภาค
12. การนำคำแนะนำไปปรับปรุงการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

#### อาจารย์

1. ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ มีความยิ้มแย้ม เป็นมิตร เพื่อให้ นักศึกษากล้าที่จะเข้าไปติดต่อสอบถาม
2. ควรปรับระบบการให้บริการออนไลน์ให้มีความทันสมัย รองรับทุกแพลตฟอร์ม
3. การให้มีช่องทางออนไลน์เพื่อสอบถามปัญหา และแก้ไข พร้อมทั้งตอบและเสนอแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทั้งเวลาปกติและนอกเวลาราชการ
4. มีระยะเวลาการดำเนินการจัดทำเอกสารล่าช้า มีกระบวนการที่ยุ่งยาก ทำให้ไม่ทันเวลาในการนำเอกสาร ไปใช้งาน
5. ควรปรับปรุงระบบการรับเข้านักศึกษา โดนให้คณาจารย์มีส่วนร่วมกับการตรวจสอบวุฒิ การศึกษาของผู้เข้าศึกษา เพื่อให้ตรงกับเงื่อนไขของหลักสูตร
6. ปรับปรุงด้านจิตบริการ ยิ้มแย้ม ต้อนรับผู้ใช้บริการ
7. ปรับปรุงเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร
8. ควรปรับปรุงพื้นที่การให้บริการในปัจจุบัน (ศูนย์เวียงบัว) ให้กว้างขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการ
9. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
10. ปรับปรุงการให้ข้อมูลกำหนดการต่าง ๆ ในเพจ Facebook
11. ควรปรับปรุงในระบบรายงานตัวนักศึกษาใหม่ และระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ให้สามารถใช้งานในรูปแบบภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาชาวต่างชาติ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
12. ควรเพิ่มช่องทางการยื่นเอกสารออนไลน์

#### บุคลากร

1. ควรปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. การให้บริการอย่างมีน้ำใจ
3. การให้บริการในรูปแบบ One stop service

## นักศึกษา

1. ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร ให้มีความรวดเร็ว บุคลากรความรู้และทันสมัย
2. ปรับปรุงการสื่อสารของบุคลากร การให้คำแนะนำกับนักศึกษาที่ดี พุดจาไพเราะ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ บริการด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสนใจต่อผู้ที่มารับบริการ ไม่ควรเลือกปฏิบัติ
3. ควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัย
4. ปรับปรุงสถานที่รองรับนักศึกษาที่จะเข้าไปติดต่อสอบถาม
5. ทำให้ระบบไม่ล้าสมัย
6. ปรับปรุงการตอบข้อความในช่องทางออนไลน์ให้เร็วขึ้น
7. เพิ่มช่องทางหลากหลายในการให้บริการ
8. ปรับปรุงการให้บริการในด้านการชำระค่าเทอม ผ่านระบบออนไลน์
9. ปรับปรุงการให้บริการนัดหมายตรงตามกำหนดเวลา
10. ใบกำกับเอกสารมีขนาดเล็กมาก และไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย
11. ปรับปรุงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของคณะอาจารย์และนักศึกษา
12. ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

## คำชมเชยของการให้บริการ

### อาจารย์

1. ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็วมาก ๆ
2. ให้บริการดี
3. บุคลากรที่ประสานงานพุดจาดี น่ารัก อธิบายดี
4. พนักงานทุกคนให้บริการด้วยความรวดเร็ว และอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้เข้าใจง่ายมาก
5. ขอขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือทุกด้านที่ผ่านมา และหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์เช่นนี้ตลอดไป
6. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้การบริการอย่างเต็มที่ เต็มกำลังอยู่แล้ว และขอขอบคุณที่ให้บริการที่ดีมาตลอด
7. มีการพัฒนาที่ดีขึ้นทุก ๆ ปี

### บุคลากร

1. ให้บริการได้ระดับ ดี
2. มีการแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำดี และทันเวลา
3. ระบบการให้บริการนักศึกษาเป็นลำดับ ขั้นตอนดี
4. มีความเป็นมิตรและกันเองทุก ๆ คน
5. บุคลากรทุกท่านให้บริการดีมาก

## นักศึกษา

1. ให้บริการดี มีความสุภาพ มีความรวดเร็ว นัดหมายตรงตามกำหนดระยะเวลา ได้รับความสะดวกในการให้บริการ รวดเร็วและข้อมูลชัดเจน
2. บริการได้ดีมาก ประทับใจ
3. ใช้เวลาดำเนินการ 1 – 2 วัน
4. ได้รับความสะดวกสบาย
5. บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ
6. ให้บริการด้านงานเอกสารดีมาก
7. ให้บริการต่อนักศึกษาดี มีคุณภาพ
8. มีความพยายามในการสืบค้นคำตอบให้กับนักศึกษาที่เข้ามาติดต่อ
9. ปรับปรุงการให้บริการได้ดีขึ้น
10. ข้อมูล ข่าวสาร มีความชัดเจน
11. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และห้องบริการสะอาด
12. มีการทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบ
13. การให้บริการระดับ เยี่ยมมาก
14. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
15. มีใจรักในการบริการ และเป็นมิตรต่อผู้ที่ให้บริการ
16. สำนักทะเบียนยุคใหม่ ใส่ใจบริการ พัฒนาบุคลากร
17. เข้าถึงทุกคน
18. ระบบบริการมีความสะดวก
19. ภาพรวมขององค์กรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบดีมาก
20. ทำได้ดี ทำดีต่อไปเรื่อย ๆ
21. บุคลากรใจดี