



สรุปผลความคิดเห็น / ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

**สรุปผลความคิดเห็น / ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**

.....

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และงานบริการตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 891 คน (ข้อมูลถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562)

แบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้านคือ
 - 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
 - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)
 - 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์
 - 2.5 ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน
3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ 891 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ปัจจุบันร้อยละ 81.26 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ร้อยละ 8.53 อื่นๆร้อยละ 5.95 เจ้าหน้าที่ร้อยละ 4.26 ศิษย์เก่า ผู้สมัครเข้าศึกษา และผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 52.82 รองลงมาได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 18.71 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 16.12 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 12.24 นักศึกษาตกค้างร้อยละ 0.12 และนักศึกษาชั้นปีที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปริญญาตรี ร้อยละ 95.06 รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.93 ปริญญาโท ร้อยละ 0.67 และปริญญาเอก ร้อยละ 0.34 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.62 รองลงมาได้แก่ เพศชาย ร้อยละ 38.38

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 80.92 รองลงมาได้แก่ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 14.14 น้อยกว่า20-29 ปี ร้อยละ 4.26 อายุ40-49ปี ร้อยละ 0.67 และ อายุ50ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0

รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทผู้รับบริการ สถานภาพ นักศึกษาปัจจุบัน ระดับการศึกษา เพศ และอายุ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
นักศึกษาปัจจุบัน	724	81.26
ศิษย์เก่า	0	0
อาจารย์	76	8.53
เจ้าหน้าที่	38	4.26
ผู้สมัครเข้าศึกษา	0	0
ผู้ปกครอง	0	0
อื่นๆ.....	53	5.96
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100
สถานภาพนักศึกษาปัจจุบัน		
ชั้นปีที่ 1	449	52.82
ชั้นปีที่ 2	104	12.24
ชั้นปีที่ 3	159	18.71
ชั้นปีที่ 4	137	16.12
ชั้นปีที่ 5	0	0
นักศึกษาตกค้าง	1	0.12
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	850	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	3.93
ปริญญาตรี	847	95.06
ปริญญาโท	6	0.67
ปริญญาเอก	3	0.34
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100
เพศ		
ชาย	342	38.38
หญิง	549	61.62
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	38	4.26
20-29 ปี	721	80.92

อายุ		
30-39 ปี	126	14.14
40-49 ปี	6	0.67
50 ปีขึ้นไป	0	0
รวมผู้ประเมินทั้งหมด	891	100

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสรุปแบบประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการ ใช้ระดับ 5 คะแนน ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง ควรปรับปรุง

การสอบถามความคิดเห็น/ความพึงพอใจในการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านการประชาสัมพันธ์ 5.ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงานผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 2.1 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมทุกด้าน

หัวข้อในการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.52	1.20	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)	4.52	1.20	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	1.14	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.53	1.20	พึงพอใจมากที่สุด
5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	4.67	0.97	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.56	1.14	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.56, S.D.=1.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.97$) รองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.15$) ด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.20$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.52, S.D.=1.20$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.52, S.D.=1.20$)

ตารางที่ 2.2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม/ความถูกต้องของการให้บริการ	4.55	1.17	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 มีการบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.51	1.20	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	1.24	พึงพอใจมาก
รวม	4.52	1.20	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.55, S.D.=1.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวข้อขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม/ความถูกต้องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.55, S.D.=1.17$) รองลงมาได้แก่มีการบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X}=4.51, S.D.=1.20$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.49, S.D.=1.24$)

ตารางที่ 2.3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
2.1 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	4.51	1.24	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	4.52	1.18	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	4.52	1.22	พึงพอใจมากที่สุด
2.4 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.51	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
2.5 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.55	1.17	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.52	1.20	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.52, S.D.=1.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.55, S.D.=1.17$) หัวข้อวางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.52, S.D.=1.18$) หัวข้อวางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเองใช้วาจาสุภาพมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.52, S.D.=1.22$) หัวข้อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.51, S.D.=1.19$) สุดท้ายหัวข้อดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.51, S.D.=1.24$)

ตารางที่ 2.4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก	4.55	1.13	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.53	1.17	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.58	1.12	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่างๆ/เครื่องคอมพิวเตอร์	4.53	1.14	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.55	1.14	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.55, S.D.=1.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหัวข้อจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.58, S.D.=1.12$) รองลงมาได้แก่หัวข้อสถานที่ให้บริการสะอาด/ติดต่อสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.55, S.D.=1.13$) หัวข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่างๆ/เครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.14$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สุดท้ายหัวข้อความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.17$)

ตารางที่ 2.5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์

4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
4.1 การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	4.53	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	4.53	1.21	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.53	1.20	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหัวข้อ การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ในweb site มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.19$) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.53, S.D.=1.21$)

ตารางที่ 2.6 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน

5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
5.1 สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ	4.52	1.18	พึงพอใจมากที่สุด
5.2 ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัยและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.82	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.67	0.97	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงานภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหัวข้อ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัยและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.82, S.D.=0.76$) รองลงมาได้แก่ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ ($\bar{X}=4.52, S.D.=1.18$)

ตารางที่ 2.7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างปีการศึกษา 2560 และปีการศึกษา 2561

ที่	หัวข้อในการสำรวจ	ปีการศึกษา 2560			ปีการศึกษา 2561		
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ							
1.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม/ความถูกต้องของการให้บริการ	4.69	0.72	มากที่สุด	4.55	1.17	มากที่สุด
1.2	มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.90	0.93	พอใจมาก	4.51	1.20	มากที่สุด
1.3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	0.67	พอใจมาก	4.49	1.24	พอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)							
2.1	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.14	0.93	พอใจมาก	4.51	1.24	มากที่สุด
2.2	วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	3.91	0.92	พอใจมาก	4.52	1.18	มากที่สุด
2.3	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	4.23	0.72	พอใจมาก	4.52	1.22	มากที่สุด
2.4	ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.77	0.97	พอใจมาก	4.51	1.19	มากที่สุด
2.5	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.44	0.91	พอใจมาก	4.55	1.17	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1	สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อดสะดวก	4.50	0.54	มากที่สุด	4.55	1.13	มากที่สุด
3.2	ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.32	0.59	พอใจมาก	4.53	1.17	มากที่สุด

ที่	หัวข้อในการสำรวจ	ปีการศึกษา 2560			ปีการศึกษา 2561		
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3.3	จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.90	1.16	พอใจมาก	4.58	1.12	มากที่สุด
3.4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ/แบบฟอร์มต่างๆ/เครื่องคอมพิวเตอร์	4.25	0.69	พอใจมาก	4.53	1.14	มากที่สุด
4. ด้านการประชาสัมพันธ์							
4.1	การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	4.48	0.99	มากที่สุด	4.53	1.19	มากที่สุด
4.2	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.87	1.17	พอใจมาก	4.53	1.21	มากที่สุด
5. ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน							
5.1	สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ	3.42	1.39	พอใจมาก	4.52	1.18	มากที่สุด
5.2	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัยและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.60	0.54	มากที่สุด	4.82	0.76	มากที่สุด
รวม		4.35	0.87	พอใจมาก	4.56	1.16	มากที่สุด

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้ง 5 คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอื่นๆ ตามภารกิจ จุดเน้นของหน่วยงาน โดยภาพรวมในปีการศึกษา 2560 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 อยู่ในระดับพอใจมาก และปีการศึกษา 2561 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาการทดสอบทางสถิติ พบว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นปีการศึกษา 2561 สูงกว่า ปีการศึกษา 2560

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบประเมินความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษาข้อมูลที่ทางมหาวิทยาลัยประกาศให้ดีกว่าก่อนที่จะมาตอบคำถามนักศึกษา บางครั้งก็ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน
- ประทับใจค่ะ จัดกิจกรรมและบริการดี
- ควรมีคำพูดเกี่ยวกับอาการ กริยา เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ บริการด้วยน้ำใสใจจริง
- ควรปรับปรุงมารยาทในการให้บริการ ควรพูดให้เพราะและทำหน้าที่ให้เป็นมิตร
- อย่าเสียงดังมากครับตกใจครับ
- ควรตรงต่อเวลากว่านี้
- ควรเปิดระบบให้เร็วกว่าเดิม
- ควรมีบริการอะไรให้ชัดเจน ไม่ควรล่าช้า
- ควรปรับปรุงเรื่องการเปิดระบบนะครับ
- ควรมีการระบุระยะเวลากำหนดการต่างๆ อย่างชัดเจน และดำเนินการตามเวลาที่กำหนด
- ควรเปิดระบบการจองวิชาเรียนในตอนเที่ยงวันมากกว่าเที่ยงคืน

ผู้จัดทำ

1. นายฉัตรชัย กาสี ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. นายวาทิต ทองมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
3. นายไพฑูรย์ มุ่งเพียร ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์