



ครบรอบ ๑๐๐ ปี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
ประจำปีงบประมาณ 2565

สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
ประจำปีงบประมาณ 2565

สำนักทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้วิธีการประเมินจากแบบสอบถาม Google Form ตั้งแต่วันที่ 29 มิถุนายน ถึง 7 กันยายน 2565 มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 493 คน แบ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 387 คน อาจารย์ จำนวน 68 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 38 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพ

5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

เกณฑ์การพิจารณา

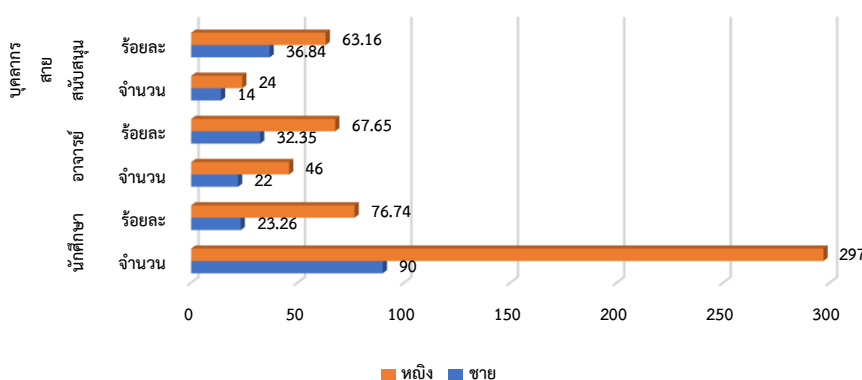
ระดับคุณภาพ

4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ เพศ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร

เพศ	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	90	23.26	22	32.35	14	36.84
หญิง	297	76.74	46	67.65	24	63.16
รวม	387	100	68	100	38	100

กราฟ แสดงจำนวน ร้อยละ เพศ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน



จากข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 387 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 76.74 และเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็น 23.26

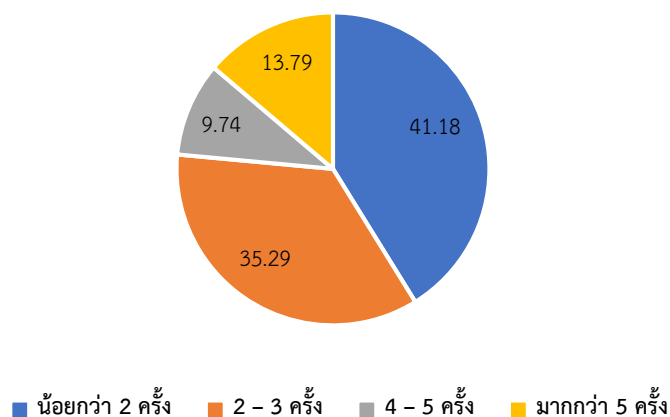
อาจารย์ จำนวน 68 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 67.65 และเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็น 32.35

บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 38 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็น 36.84

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของความถี่ของการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อภาคการศึกษา

ความถี่ของการใช้บริการ (ต่อภาคการศึกษา)	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	169	43.67	19	27.94	15	39.47	203	41.18
2 – 3 ครั้ง	146	37.73	22	32.35	6	15.79	174	35.29
4 – 5 ครั้ง	40	10.34	5	7.35	3	7.89	48	9.74
มากกว่า 5 ครั้ง	32	8.27	22	32.35	14	36.84	68	13.79
รวม	387	100	68	100	38	100	493	100

กราฟ แสดงจำนวน ร้อยละ ของความถี่ของการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อภาคการศึกษา



จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยเฉลี่ยต่อภาคการศึกษา น้อยกว่า 2 ครั้ง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมา เข้ารับบริการ จำนวน 2 – 3 ครั้งต่อภาคการศึกษา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 เข้ารับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อภาคการศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และเข้ารับบริการ 4 – 5 ครั้งต่อภาคการศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	53	13.70	1	1.47	2	5.26
เทคโนโลยีการเกษตร	1	0.26	13	19.12	5	13.16
วิทยาการจัดการ	69	17.83	12	17.65	3	7.89
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	66	17.05	30	44.12	2	5.26
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	164	42.38	10	14.71	1	2.63
วิทยาลัยนานาชาติ	12	3.10				
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	1	0.26	1	1.47	1	2.63
บัณฑิตวิทยาลัย	20	5.17			2	5.26
วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจฯ (adiCET)	1	0.26	1	1.47	2	5.26
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี					6	15.79
กองพัฒนานักศึกษา					1	2.63
กองอาคารสถานที่					1	2.63
สถาบันวิจัยและพัฒนา					2	5.26
สำนักงานตรวจสอบภายใน					3	7.89
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา					2	5.26
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย					1	2.63
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม					1	2.63
หอสมุด					3	7.89
รวม	387	100	68	100	38	100

จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เมื่อพิจารณา 5 ลำดับแรก ดังนี้

นักศึกษารวมใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.38 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.83 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05 คณะครุศาสตร์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 ตามลำดับ

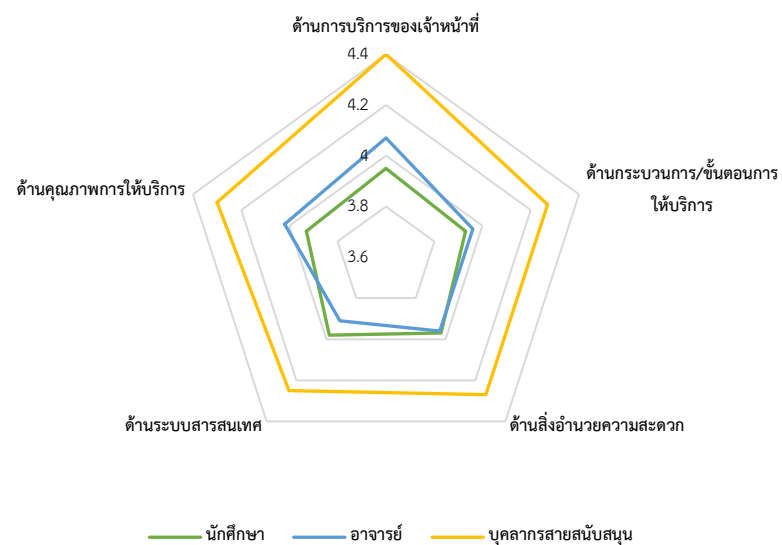
อาจารย์ ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.12 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 17.65 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.71 คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน และวิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจ (adiCET) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 ตามลำดับ

บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 รองลงมาสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 คณะวิทยาการจัดการ สำนักงานตรวจสอบภายใน และสำนักหอสมุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจ (adiCET) สถาบันวิจัยและพัฒนา และสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน กองพัฒนานักศึกษา กองอาคารสถานที่ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นคำถามแต่ละด้าน	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.95	มาก	4.07	มาก	4.40	มาก	4.14	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.93	มาก	3.96	มาก	4.27	มาก	4.05	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	มาก	3.96	มาก	4.27	มาก	4.07	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.98	มาก	3.91	มาก	4.25	มาก	4.05	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	มาก	4.02	มาก	4.30	มาก	4.08	มาก
รวม	3.95	มาก	3.98	มาก	4.30	มาก	4.08	มาก

กราฟ แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ในแต่ละด้าน



จากข้อมูลในตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนก พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.08 4.07 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกรายละเอียดแต่ละด้าน

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่								
1. ความเอาใจใส่และความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.94	มาก	4.04	มาก	4.39	มาก	4.12	มาก
2. ความเหมาะสมและความชัดเจนในการสื่อสารเพื่อให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	มาก	3.99	มาก	4.34	มาก	4.10	มาก
3. สุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	3.96	มาก	4.15	มาก	4.50	มาก	4.20	มาก
4. ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.94	มาก	4.09	มาก	4.37	มาก	4.13	มาก
รวม	3.95	มาก	4.07	มาก	4.40	มาก	4.14	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3.88	มาก	3.84	มาก	4.21	มาก	3.98	มาก
2. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ	3.95	มาก	4.00	มาก	4.32	มาก	4.09	มาก
3. รูปแบบสื่อหรือเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	มาก	3.94	มาก	4.32	มาก	4.08	มาก
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	3.92	มาก	4.04	มาก	4.21	มาก	4.06	มาก
รวม	3.93	มาก	3.96	มาก	4.27	มาก	4.05	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	มาก	3.97	มาก	4.16	มาก	4.03	มาก
2. สื่อ/ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมและหลากหลาย	3.95	มาก	3.93	มาก	4.34	มาก	4.07	มาก
3. ข้อมูลเพื่อการให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม	3.98	มาก	3.99	มาก	4.32	มาก	4.10	มาก
รวม	3.97	มาก	3.96	มาก	4.27	มาก	4.07	มาก

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
ด้านระบบสารสนเทศ								
1. ระบบสารสนเทศใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน	3.96	มาก	4.00	มาก	4.21	มาก	4.06	มาก
2. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศ	4.02	มาก	3.99	มาก	4.26	มาก	4.09	มาก
3. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในระบบสารสนเทศง่ายต่อการค้นหา	3.98	มาก	3.97	มาก	4.16	มาก	4.04	มาก
4. ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนของข้อมูลในระบบสารสนเทศ	4.02	มาก	3.85	มาก	4.34	มาก	4.07	มาก
5. ความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ	4.00	มาก	3.81	มาก	4.32	มาก	4.04	มาก
6. ระบบมีความเสถียร	3.91	มาก	3.82	มาก	4.18	มาก	3.97	มาก
รวม	3.98	มาก	3.91	มาก	4.25	มาก	4.05	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. การให้บริการ ตรงตามความต้องการ	3.95	มาก	4.04	มาก	4.32	มาก	4.10	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.87	มาก	3.99	มาก	4.24	มาก	4.03	มาก
3. การได้รับผลการบริการที่ถูกต้อง	3.98	มาก	4.04	มาก	4.34	มาก	4.12	มาก
รวม	3.93	มาก	4.02	มาก	4.30	มาก	4.08	มาก
รวมทุกด้าน	3.95	มาก	3.98	มาก	4.30	มาก	4.08	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. สุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) 2. ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) 3. ความเอาใจใส่และความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.09) 2. รูปแบบสื่อหรือเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) 3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ข้อมูลเพื่อการให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) 2. สื่อ/ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.07) 3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ด้านระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.09) 2. ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนของข้อมูลในระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.07) 3. ระบบสารสนเทศใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. การได้รับผลการบริการที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) 2. การให้บริการ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) 3. ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
(เรียบเรียงและสรุปตามประเด็นสำคัญ)**

1. ข้อเสนอแนะของอาจารย์

1.1 ระบบ

- ควรปรับปรุงแพลตฟอร์มระบบบริการการศึกษาสำหรับอาจารย์ในส่วนของการส่งผลการเรียน
- ควรปรับปรุงระบบบริการการศึกษาให้ใช้งานง่ายและสะดวกมากขึ้น เช่น การ Login ที่เมื่อใช้งานอยู่แล้วเปลี่ยนเมนู แต่ระบบแจ้งว่ายังไม่ได้ Login
- ควรปรับปรุงระบบ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้เห็นหน้าระบบลงทะเบียนของนักศึกษา เพื่อที่เมื่อเกิดปัญหาในการลงทะเบียน จะสามารถให้คำปรึกษานักศึกษาได้อย่างถูกต้อง
- การประสานงานในการลงทะเบียนรายวิชา ตารางสอนต่าง ๆ ของนักศึกษา ต้องผ่านผู้ดูแลระบบเพียงไม่กี่คน ทำให้ดำเนินการล่าช้าและขาดการประสานแจ้งความคืบหน้า ทำให้ต้องประสานงานหลายครั้ง บางครั้งข้อมูลการประสานงานของผู้รับผิดชอบแต่ละคนไม่ตรงกันและขาดการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง

1.2 สารสนเทศ

- ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ควรให้ผู้เกี่ยวข้องกับการทำระบบข้อมูลศึกษา มคอ.2 ของแต่ละหลักสูตรให้ชัดเจน เพื่อจะได้บรรจุมูลค่าลงในระบบสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง และควรแยกระบบระหว่างระดับปริญญาตรีกับระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากมีการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน
- ควรปรับข้อมูลของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เป็นปัจจุบัน รองรับการรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น จบครบในเว็บเดียว
- ควรมีการแจ้งเตือนอาจารย์ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลจำนวนนักศึกษาหรือสถานภาพของนักศึกษาในชั้นเรียนหรือหมู่เรียน เช่นเดียวกับการแจ้งเตือนในกรณีที่มีคำร้อง โดยเฉพาะในช่วงการลงทะเบียนหรือช่วงทำภาคเรียน เพื่อให้อาจารย์ได้ทราบจำนวนและสถานภาพของนักศึกษาที่ถูกต้อง

1.3 การจัดการเรียนการสอน

- การจัดห้องเรียนสำหรับแต่ละวิชาควรตรวจสอบขนาดของห้องเรียนให้เหมาะสมสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา
- การจัดตารางสอนและห้องเรียน ควรจัดการให้เหมาะสม ไม่จัดให้นักศึกษาไปเรียนที่สะทวง เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของผู้บริหาร ขณะที่ตารางเรียนของนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่เวียงบัว ทำให้นักศึกษาเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.4 การให้บริการ

- การให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ควรคำนึงถึงเหตุผล ความรู้สึก และมุมมองของอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษา อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ควรยึดระเบียบ ปัจจุบันสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป การให้บริการต้องมีความสอดคล้องกับความเป็นจริง ยึดความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจเป็นหลักในการทำงาน

- ควรปรับภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ให้มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่ดี มีจิตใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับและให้บริการที่ดี

- ควรปรับเปลี่ยนหมุนเวียนภารกิจรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการคณาจารย์และนักศึกษาในลักษณะที่สามารถทำงานแทนกันได้ มีการพัฒนางานทั้งระบบ ทั้งนี้ ปัจจุบันคณะสามารถทำงานได้รวดเร็วและคล่องตัว ดังนั้นควรลดขนาดของสำนักทะเบียนและประมวลผลลง และถ่ายโอนภารกิจบริการทางการศึกษาให้คณะ ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวและแก้ปัญหาการบริการทางการศึกษาได้ตรงจุด สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะของบุคลากร

- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำที่ศูนย์แมริม

- ควรแก้ไขปัญหาการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีที่ต้องการสืบค้นหมายเลขติดต่อนักศึกษา ซึ่งเป็นผลดีต่องานบริการติดตามรับ ส่งคืนทรัพย์สินและเอกสารสำคัญ

3. ข้อเสนอแนะของนักศึกษา

- ควรปรับปรุงบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เกี่ยวกับการใช้คำพูด อารมณ์ และปรับปรุงการบริการติดต่อสอบถามแบบออนไลน์ให้มีการตอบกลับที่รวดเร็วขึ้น

- ให้การบริการข้อมูลและขั้นตอนการใช้บริการที่ชัดเจน ปัญหาที่พบนั้นเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่เหมือนกัน

- ควรปรับปรุงบุคลิกของเจ้าหน้าที่บริการ ให้มีการบริการที่รวดเร็ว มีความตั้งใจในการให้บริการมากขึ้น ระมัดระวังในการพูด ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการ และพูดให้เสียงดังฟังชัดเพื่อให้สื่อสารได้เข้าใจชัดเจน

คำชมเชยการให้บริการ

1. คำชมเชยของอาจารย์

- มีแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ง่าย
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ๆ มีความตั้งใจในการให้บริการ ตอบทุกข้อสงสัยได้ชัดเจน
- การให้บริการข้อมูลมีความชัดเจน
- ผู้บริหารเอาใจใส่และพัฒนางานตลอดเวลา
- มีบุคลากรที่ให้บริการที่น่าชื่นชม เช่น บุคลากรงานบริการการศึกษา และบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหลักสูตร
- เป็นกำลังใจให้พี่น้องสำนักทะเบียนและประมวลผลทุกท่าน

2. คำชมเชยของบุคลากร

- เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ
- บุคลากรให้บริการดีมาก
- ช่องทางติดตามข่าวสาร ทั้งเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย มีการอัปเดตสม่ำเสมอเป็นประโยชน์มาก
- ได้รับข้อมูลครบถ้วน ตรงตามความต้องการ รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความยินดีให้บริการ

3. คำชมเชยของนักศึกษา

- ประทับใจในการบริการที่ดี และพูดจาสุภาพ
- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำได้ดี
- โดยภาพรวมมีการบริการ การจัดการ และการให้บริการออนไลน์ดี
- มีการให้บริการที่รวดเร็วทันใจและเป็นระบบมาก