รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2562 ประจำปีงบประมาณ 2563

สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

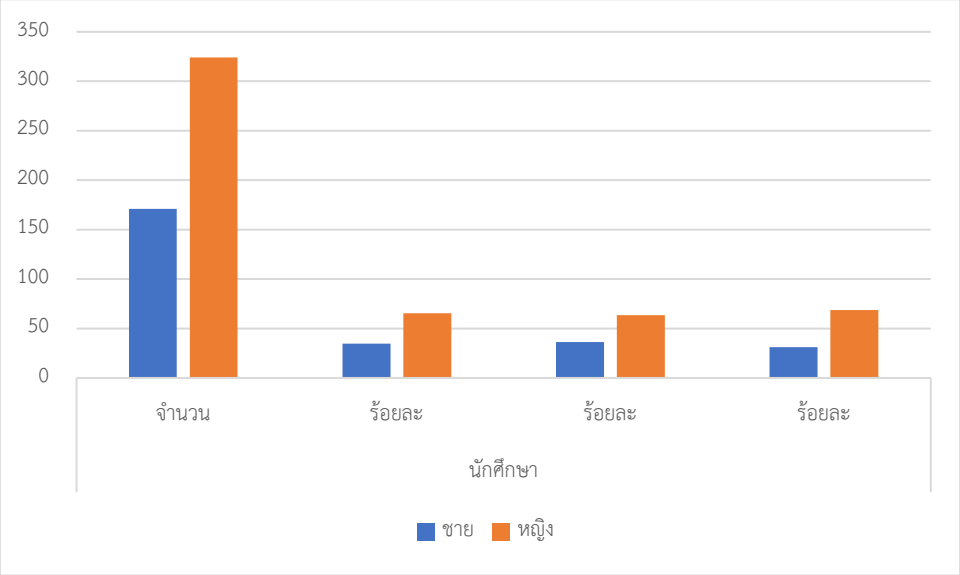
รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2562 – 13 กุมภาพันธ์ 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 695 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 495 คน อาจารย์ จำนวน 88 คน และบุคลากรจำนวน 112 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย และใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ เพศ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	171	34.55	32	36.36	35	31.25
หญิง	324	65.45	56	63.64	77	68.75
รวม	**495**	**100.00**	**88**	**100.00**	**112**	**100.00**

กราฟ แสดงจำนวน ร้อยละ เพศ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ผู้ตอบแบบสำรวจ



จากข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 65.45 และเป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 34.55 อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 และเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของนักศึกษา อาจารย์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

สังกัดคณะ	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	119	24.04	10	11.36	6	5.36
เทคโนโลยีการเกษตร	-	-	9	10.23	6	5.36
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	108	21.82	17	19.32	5	4.46
วิทยาการจัดการ	78	15.76	14	15.91	9	8.04
วิทยาลัยนานาชาติ	43	8.69	14	15.91	4	3.57
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	147	29.70	22	25.00	18	16.07
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-	2	2.27	7	6.25
สำนัก/ศูนย์/กอง	-	-	-	-	57	50.89
รวม	**495**	**100.00**	**88**	**100.00**	**112**	**100.00**

จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 15.76 และวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69 ตามลำดับ

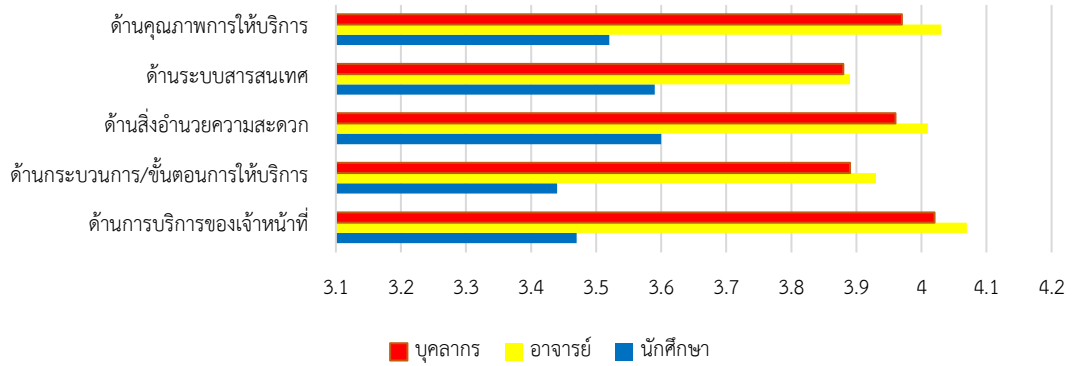
อาจารย์ ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 19.32 คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 คณะครุศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 ตามลำดับ

บุคลากร ส่วนใหญ่สังกัดสำนัก/ศูนย์/กอง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ50.89 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.07 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.04 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46 และวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นคำถามแต่ละด้าน	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.47	ปานกลาง	4.07	มาก	4.02	มาก	3.85	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.44	ปานกลาง	3.93	มาก	3.89	มาก	3.75	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	มาก	4.01	มาก	3.96	มาก	3.86	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.59	มาก	3.89	มาก	3.88	มาก	3.79	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.52	มาก	4.03	มาก	3.97	มาก	3.84	มาก
รวม	**3.52**	**มาก**	**3.99**	**มาก**	**3.94**	**มาก**	**3.82**	**มาก**

กราฟ แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรในภาพรวมของแต่ละด้าน



จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.85 3.84 3.79 และ3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำแนกรายละเอียดแต่ละด้าน

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่								
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ	3.30	ปานกลาง	4.09	มาก	4.00	มาก	3.85	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	3.86	มาก	4.17	มาก	4.10	มาก	4.04	มาก
3. ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.33	ปานกลาง	4.05	มาก	3.96	มาก	3.78	มาก
4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	3.57	มาก	4.10	มาก	4.14	มาก	3.94	มาก
5. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	3.32	ปานกลาง	3.92	มาก	3.86	มาก	3.70	มาก
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.51	มาก	4.11	มาก	4.02	มาก	3.84	มาก
7. ความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม	3.37	ปานกลาง	4.08	มาก	4.10	มาก	3.85	มาก
รวม	**3.47**	**ปานกลาง**	**4.07**	**มาก**	**4.02**	**มาก**	**3.85**	**มาก**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	3.49	ปานกลาง	4.08	มาก	3.93	มาก	3.83	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.45	ปานกลาง	3.83	มาก	3.79	มาก	3.69	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	3.40	ปานกลาง	3.89	มาก	3.86	มาก	3.72	มาก
4. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	3.43	ปานกลาง	3.89	มาก	3.86	มาก	3.73	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.50	ปานกลาง	3.93	มาก	3.96	มาก	3.80	มาก
6. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม	3.39	ปานกลาง	3.94	มาก	3.96	มาก	3.76	มาก
รวม	**3.44**	**ปานกลาง**	**3.93**	**มาก**	**3.89**	**มาก**	**3.75**	**มาก**

ประเด็นคำถาม	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		ค่าเฉลี่ยรวม	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.71	มาก	4.15	มาก	3.96	มาก	3.94	มาก
2. อุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย	3.65	มาก	3.97	มาก	3.96	มาก	3.86	มาก
3. มีสื่อ/ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	3.52	มาก	3.91	มาก	3.94	มาก	3.79	มาก
4. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	3.52	มาก	4.03	มาก	3.96	มาก	3.84	มาก
รวม	**3.60**	**มาก**	**4.01**	**มาก**	**3.96**	**มาก**	**3.86**	**มาก**
ด้านระบบสารสนเทศ								
1. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลง่ายต่อการค้นหา	3.54	มาก	3.88	มาก	3.80	มาก	3.74	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน	3.67	มาก	3.83	มาก	3.89	มาก	3.80	มาก
3. ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	3.63	มาก	3.85	มาก	3.88	มาก	3.79	มาก
4. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศ	3.58	มาก	3.88	มาก	3.91	มาก	3.79	มาก
5. ระบบใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน	3.54	มาก	3.84	มาก	3.83	มาก	3.74	มาก
6. ข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก มีความเหมาะสม	3.61	มาก	3.97	มาก	3.95	มาก	3.84	มาก
7. ความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม	3.58	มาก	3.99	มาก	3.88	มาก	3.82	มาก
รวม	**3.59**	**มาก**	**3.89**	**มาก**	**3.88**	**มาก**	**3.79**	**มาก**
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	3.58	มาก	4.01	มาก	3.98	มาก	3.86	มาก
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	3.54	มาก	4.02	มาก	3.96	มาก	3.84	มาก
3. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ	3.44	ปานกลาง	4.05	มาก	3.98	มาก	3.82	มาก
รวม	**3.52**	**มาก**	**4.03**	**มาก**	**3.97**	**มาก**	**3.84**	**มาก**
รวมทุกด้าน	**3.52**	**มาก**	**3.99**	**มาก**	**3.94**	**มาก**	**3.82**	**มาก**

จากข้อมูลในตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล รวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) เมื่อพิจารณารายะเอียดแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) 2. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่1. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) 2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) 3.ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) 2. อุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) 3. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

ด้านระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) 2. ความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) 3. ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) 2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) 3. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82)

การวิเคราะห์ผลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยต่อการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล

1. นักศึกษา

1.1 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

1) การบริการที่ดี เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพ สนใจ ใส่ใจ และเต็มใจในการให้บริการ

2) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

3) ได้รับคำอธิบาย คำแนะนำ และคำปรึกษาที่ดี เข้าใจง่าย

4) ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้บริการ

5) การบริการที่ตรงกับความต้องการ

6) การแจ้งข่าวสารที่ชัดเจนล่วงหน้า ไม่ล่าช้า

7) การมีช่องทางในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่มากขึ้น

8) ความทันสมัยของข่าวสาร

9) ความรวดเร็วและทั่วถึงในการกระจายข่าวสาร

10) ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ

11) ความเอาใจใส่ในการบริการนักศึกษาภาคพิเศษ

12) การจัดตารางเรียน/ตารางสอบที่เหมาะสม

13) ความราบรื่นในการใช้บริการออนไลน์

14) การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1) ความสุภาพในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนักศึกษาด้วยคำพูดหรือถ้อยคำสุภาพมากกว่านี้ ระมัดระวังเรื่องถ้อยคำ สีหน้า กริยาท่าทาง พูดจาด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการทุกประเภทไม่ว่านักศึกษาหรือผู้ปกครอง
- ควรปรับปรุงบุคลิกภาพ พฤติกรรม ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ
- คำพูดและใบหน้า ถ้อยคำและน้ำเสียง เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานด้านบริการ

2) การสื่อสารและกระบวนการให้บริการ

- ควรแจ้งข่าวสารให้ชัดเจน
- ควรปรับขั้นตอนในการทำเรื่องให้ง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยาก จัดระบบการบริการให้ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการ
- ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ
- ควรมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยขึ้น
- ควรจัดระเบียบจุดรับ-ส่งเอกสารให้ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่แต่ละท่านให้คำปรึกษาไม่ตรงกัน ทำให้นักศึกษาเกิดความสับสนในการปฏิบัติ
- ในช่วงเวลาสอบ มหาวิทยาลัยหรือนักศึกษาปกติไม่ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสียงดัง เนื่องจากสร้างความกดดันและรบกวนการสอบของนักศึกษาภาคพิเศษ

1.3 คำชมเชยของการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงแนวทางแก้ไขปัญหาได้ดี และให้ข้อมูลที่ชัดเจนทุกครั้งที่ไปใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่บางท่านใจดี ทำงานดี ให้บริการดี พูดสุภาพ ยิ้มแย้ม ตอบข้อสงสัยของนักศึกษาด้วยความเต็มใจ และให้บริการช่วยเหลือดี

3) เจ้าหน้าที่ทำงานคล่องแคล่ว ทำงานรวดเร็ว

4) ระบบสารสนเทศเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

5) บริการดีมาก

6) ได้รับความสะดวกในการให้บริการ มีการประสานงานรวดเร็ว

2. อาจารย์

2.1 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

1) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยใจ มีจิตบริการ สามารถแก้ไขปัญหา แก้ไขสถานการณ์ได้รวดเร็วและมีเหตุผลที่เหมาะสมตามหลักการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

2) ให้บริการอย่างสุภาพ เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ชี้แจงและให้คำแนะนำโดยไม่แสดงอาการหงุดหงิด

3) ความรวดเร็วและชัดเจน มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

4) มีการตอบสนองหรือการแจ้งผลการใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น ผลการอนุมัติ ไม่อนุมัติ ไม่ให้ผู้รับบริการต้องติดตามเรื่องเพียงฝ่ายเดียว

5) ต้องการให้มีระบบที่เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

6) เจ้าหน้าที่ควรทราบข้อมูลพื้นฐานทั่วไป สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนได้ชัดเจนให้คำปรึกษานักศึกษาได้อย่างครอบคลุมตามหน้าที่ ไม่ควรแจ้งนักศึกษาไปสอบถามผู้สอนเกี่ยวกับเรื่องการศึกษา

7) มีระบบข้อมูลกลางที่สามารถดึงข้อมูลมาใช้ได้

8) มีระบบการกำกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน โดยเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอน ไม่ควรผลักการแก้ไขเล่มหลักสูตรมาให้อาจารย์ประจำหลักสูตร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้องเป็นผู้ดำเนินการ อาจารย์ประจำหลักสูตรควรเป็นผู้จัดทำและตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ไม่ใช่การจัดรูปแบบ

9) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในงานของตน ทำงานเป็นระบบ สามารถส่งต่องานกันได้

10) ให้บริการได้ตรงต่อความต้องการ

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1) ระบบการทำงานดีมากสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอน แต่หากมีการปรับสีของเมนูอนุมัติจะดีมาก และกรณีที่มีคำร้องจากนักศึกษา ขอให้มีข้อความแจ้งเตือนหรือปรับสีของเมนูอนุมัติจะดีมาก

2) ควรมีแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ แก้ไขปัญหารวดเร็ว ไม่ซับซ้อน

3) ควรปรับระบบลงทะเบียนให้เข้ากับแต่ละหลักสูตร

4) ควรมีการเพิ่มเติมด้านความสามารถทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการนักศึกษาอย่างมีมาตรฐานเทียบกับการดำเนินการขององค์กรเอกชน

5) ควรมีความพร้อมด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการศึกษา และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากขึ้น

6) ควรจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ

7) ข้อมูลกิจกรรมกับข้อมูลวิชาการของนักศึกษาควรอยู่ในระบบเดียวกันหรือ link กัน และอาจารย์สามารถตรวจสอบได้

8) ระบบ reg.cmru.ac.th ควรได้รับการปรับปรุงให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

9) ระบบบริการการศึกษาควรมี 3 ภาษา

10) ควรแจ้งให้อาจารย์ บุคลากร ทราบเบอร์โทรเพื่อการติดต่อภายในกับผู้รับผิดชอบงานวิชาการในแต่ละด้าน เพื่อความสะดวกในการติดต่อและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

11) ควรปรับฐานข้อมูลด้านการตรวจสอบหลักสูตร ข้อมูลนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ให้ทันสมัย เป็นปัจจุบัน

12) มีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ เช่น การเพิ่ม ถอนรายวิชาเอกเลือก

13) ควรปรับทัศนคติของผู้ให้บริการ ให้คิดถึงผู้รับบริการให้มากขึ้น

2.3 คำชมเชยต่อการให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ปฏิบัติงานได้ในระดับดี

2) บริการประทับใจ รวดเร็ว ข้อมูลชัดเจน เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ

3) เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

4) ระบบการบริการให้ข้อมูลดีขึ้นมาก

5) ระบบออนไลน์ดีขึ้น ใช้งานสะดวกกว่าเดิมมาก มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

6) ความถูกต้องและความยืดหยุ่นคือสิ่งสำคัญ ซึ่งสำนักทะเบียนทำได้ดีมาก

7) ได้รับความช่วยเหลือด้วยดีเมื่อมีปัญหา

8) เจ้าหน้าที่ดูแลการให้บริการดี และรับผิดชอบงานต่อเนื่อง

9) เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหา

10) ระดับบริการเยี่ยม

3. บุคลากร

3.1 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

1) ข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทันเวลา

2) ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ

3) ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

4) พยายามฟังความต้องการของนักศึกษาให้เข้าใจครบถ้วนก่อนแจ้งให้ไปติดต่อหน่วยงานอื่น ๆ

5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ

6) มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการ

7) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1) ควรถามความต้องการของผู้รับบริการให้เข้าใจตรงกันก่อนค่อยให้คำตอบ หรือก่อนบอกให้ไปติดต่อหน่วยงานอื่น

2) ระบบบริการนักศึกษา ยุ่งยาก เข้าไม่ได้ทุกครั้งที่คอมพิวเตอร์อัพเดต

3) ควรลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น รวมถึงการทำงานที่ซ้ำซ้อนงานบางงานไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ควรบริหารจัดการเอง

4) ลดขั้นตอนการให้บริการ

5) ควรมีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์

6) อยากให้มีระบบ One Stop Service

3.3 คำชมเชยต่อการให้บริการ

1) บุคลากรให้บริการด้วยจิตบริการดีมาก เป็นกัลยาณมิตร

2) เป็นหน่วยงานที่บุคลากรทำงานเป็นทีมได้อย่างสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ การแต่งกายเหมาะสม

5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ และให้ความช่วยเหลือดีมาก

6) ให้บริการได้ในระดับ ดีมาก