สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส

สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีการศึกษา ๒๕๕๔

ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๕๔ – เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๕

ปี/เดือน	**รายการประเมิน**			**ค่าเฉลี่ย**
	บรรยากาศและสถานที่การให้บริการ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	คุณภาพในการให้บริการ	
ปี ๒๕๕๔				
กันยายน	๔.๖๗	๔.๕๐	๔.๔๓	**๔.๕๓**
ตุลาคม	๔.๖๑	๔.๕๘	๔.๕๖	**๔.๕๙**
พฤศจิกายน	๔.๕๖	๔.๓๖	๔.๓๘	**๔.๓๙**
ธันวาคม	๔.๗๔	๔.๖๗	๔.๖๕	**๔.๖๗**
ปี ๒๕๕๕				
มกราคม	๔.๖๐	๔.๔๘	๔.๔๗	**๔.๔๙**
กุมภาพันธ์	๔.๒๙	๓.๗๐	๔.๑๖	**๓.๙๗**
มีนาคม	๔.๗๙	๔.๐๐	๓.๙๖	**๔.๐๗**
เมษายน	๔.๒๐	๔.๐๕	๔.๔๕	**๔.๒๔**
พฤษภาคม	๔.๒๙	๓.๙๖	๔.๐๘	**๔.๐๕**

เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

๑.๐๐ – ๑.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๑.๕๐ – ๒.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๒.๕๐ – ๓.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

๓.๕๐ – ๔.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๔.๕๐ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๔

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๔ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๗๓.๔๔%	– ผู้ปกครอง	๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑๘.๗๕%	– เจ้าหน้าที่	๑.๕๖%
– ศิษย์เก่า	๔.๖๙%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๑.๕๖%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**						
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**ค่าเฉลี่ย**	**แปลผล**
๑.ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	๖๘.๘	๒๙.๗	๑.๖	–	–	**๔.๖๗**	**มากที่สุด**
๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๕๐**	**มากที่สุด**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	๕๙.๔	๓๔.๔	๖.๓	–	–	๔.๕๓	มากที่สุด
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	๕๙.๔	๒๘.๑	๙.๔	๑.๖	๑.๖	๔.๔๒	มาก
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	๕๙.๔	๓๔.๔	๖.๓	–	–	๔.๕๓	มากที่สุด
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	๕๖.๓	๔๐.๖	๓.๑	–	–	๔.๕๓	มากที่สุด
๓.คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๔๓**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๕๙.๔	๒๙.๗	๑๐.๙	–	–	๔.๔๘	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	๗๐.๓	๒๑.๙	๗.๘	–	–	๔.๖๒	มากที่สุด
๓.๓ ความรวดเร็ว	๕๐	๒๑.๙	๑๘.๘	๗.๘	๑.๖	๔.๑๐	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	๖๔.๑	๒๘.๑	๖.๓	๑.๖	–	๔.๕๓	มากที่สุด
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๕๓**	**มากที่สุด**

๓. ความไม่พึงพอใจ

– พื้นสื่นมาก (๒)

– ด้านบริการยังบริการช้าอยู่ ไม่รวดเร็ว (พนักงานขาดการประสานงานที่ดี เหมือนมีคนรู้แค่คนเดียว)

– การให้บริการติดขัดนิดหน่อย ทำให้วันนี้บริการช้ามาก

– ระบบติดขัดมาก มาสรุปยอดเงินเวลาให้บริการ

– ความไม่พร้อมของสถานที่ เก้าอี้

– เนื่องจากมีการปรับระบบใหม่จึงมีการให้บริการผิดพลาดบ้างเล็กน้อย เช่น เรื่องจำนวนเอกสาร เป็นต้น

– ยังมีการบริการที่ไม่ชัดเจน

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

- เจ้าหน้าที่บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ความรวดเร็วและความสนใจ
- หวังว่าจะบริการให้ดีดีแบบนี้ตลอดไป
- คาดหวังให้รวดเร็วและถูกต้อง
- ให้บริการรวดเร็ว สำหรับคณะที่ไม่ได้อยู่ในมช.
- ติดต่อทาง Internet
- การบริการที่รวดเร็วด้านเอกสาร
- ต้องการให้บริการรวดเร็วกว่านี้ และพนักงานควรประสานงานกัน
- อยากให้เป็นแบบนี้และรักษาให้คงที่แบบนี้ตลอดไป
- ครั้งต่อไปหวังว่าจะไม่ได้รอเกิน ๓๐ นาที
- เจ้าหน้าที่ควรมีเยอะกว่านี้
- เมื่อระบบลงตัวหรือเจ้าหน้าที่มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น คาดว่าจะได้รับความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ

- โต๊ะเยอะแต่ให้บริการไม่ครบ
- บริการน้ำดื่ม
- คิดว่าระบบนี้ใช้ทรัพยากรกระดาษมากกว่าระบบเดิมหรือเปล่า
- พนักงานควรมีข้อมูลแก่ผู้บริการให้เร็วกว่านี้ (แบบเดิมเร็วกว่า)
- น่าจะมีขั้นตอนการบริการให้อ่านก่อน เพราะว่าเข้ามาถ้าไม่มีคนบอกก็งงๆอยู่
- ไม่รู้ว่าในอนาคตจะสะดวกแบบนี้หรือเปล่า มันช้า แบบเดิมดีกว่าเยอะ
- สะดวก ดูมีระบบ ง่าย เย็นสบาย
- เปิดเพลงสบายๆ ให้ฟังขณะรอรับบริการ
- ควรมีป้ายบอกแผนกที่ชัดเจน (ขนาดใหญ่)
- ควรมีขั้นตอน ติดประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

๖.อื่นๆ

- บรรยากาศเย็นดี
- ยังไม่คุ้นเคยกับระบบการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่บริการดีน่ารักทุกคน
- ชุดสวยดี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๔

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๗๗.๒๗%	– ผู้ปกครอง	๐.๙๑%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑๔.๕๕%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๔.๕๕%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๒.๗๓%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	๖๒.๗	๓๖.๔	๐.๙	–	–	**๔.๖๑**	**มากที่สุด**
๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๕๘**	**มากที่สุด**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	๕๘.๒	๓๘.๒	๓.๖	–	–	๔.๕๔	มากที่สุด
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	๖๑.๘	๓๗.๓	๐.๙	–	–	๔.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	๖๘.๒	๓๑.๘	–	–	–	๔.๖๘	มากที่สุด
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	๕๕.๕	๔๐.๙	๓.๖	–	–	๔.๕๑	มากที่สุด
๓.คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๕๖**	**มากที่สุด**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๕๙.๑	๓๓.๖	๗.๓	–	–	๔.๕๑	มากที่สุด
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	๖๓.๖	๓๔.๕	๑.๘	–	–	๔.๖๑	มากที่สุด
๓.๓ ความรวดเร็ว	๖๐	๒๗.๓	๑๒.๗	–	–	๔.๔๗	มากที่สุด
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	๖๗.๓	๓๐	๒.๗	–	–	๔.๖๔	มากที่สุด
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๕๙**	**มากที่สุด**

๓. ความไม่พึงพอใจ

–เอกสารราคาแพงขึ้นมาก (๒)

–ความรวดเร็ว

–ไม่มีเลย

–แพงไป น่าจะลดราคาสำหรับนักศึกษา

–ขั้นตอนในการอธิบาย

–มีระบบจัดการที่ดี

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

- คาดหวังในบริการเช่นนี้ตลอดไป

-บรรยากาศที่ดีขึ้น

-รวดเร็วเมื่อเวลามีนักศึกษามาเยอะ

-การบริการรูปแบบใหม่จะช่วยให้รูปแบบบริการที่รวดเร็วและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

-ดียิ่งขึ้น

-เกินความคาดหวัง

-การให้การบริการที่สะดวกสบาย

-ความสะดวก รวดเร็ว เข้าใจกระบวนการ

-น่าจะมีน้ำดื่มไว้คอยบริการ และ ควรมีนาฬิกาติดไว้เพื่อบอกเวลา

๕. ข้อเสนอแนะ

-ควรจัดห้องแต่งตัวพร้อมกระจกเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการก่อนถ่ายรูป

-ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการรูปแบบใหม่แก่นักศึกษาด้วย

-ก็ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน

-บริการรวดเร็วประทับใจดี

-น่าจะมีแอร์

-ควรมีป้ายบอกจุดบัตรคิว และป้ายบอกการทำงานของแต่ละจุด

-ดีมาก

๖.อื่นๆ

-อยากมี Counter Service เพิ่มในร.พ.มหาราช

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๔

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๖ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๗๔.๖%	– ผู้ปกครอง	๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑๙.๘%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๔.๘%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๐.๘%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	**๕๗.๙**	๓๙.๗	๒.๔	–	–	**๔.๕๖**	**มากที่สุด**
๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๓๖**	**มาก**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	**๔๘.๔**	๔๑.๓	๗.๙	๑.๖	๐.๘	๔.๓๕	มาก
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	**๔๙.๒**	๔๑.๓	๗.๑	๑.๖	๐.๘	๔.๓๗	มาก
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	**๔๙.๒**	๔๒.๙	๔.๘	๒.๔	๐.๘	๔.๓๗	มาก
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	**๔๘.๔**	๓๘.๙	๑๑.๑	๐.๘	๐.๘	๔.๓๓	มาก
๓.คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๓๘**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	**๕๒.๔**	๓๗.๓	๑๐.๓	–	–	๔.๔๒	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	**๕๓.๒**	๔๑.๓	๔.๘	๐.๘	–	๔.๔๗	มาก
๓.๓ ความรวดเร็ว	**๔๒.๙**	๓๘.๙	๑๔.๓	๓.๒	๐.๘	๔.๒๐	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	**๕๒.๔**	๔๑.๓	๔.๘	๑.๖	–	๔.๔๔	มาก
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๓๙**	**มาก**

๓. ความไม่พึงพอใจ

–ไม่มี (๓ คน)

–ทรานสคริป ราคาแพง (๓ คน)

–ที่จอดรถ (๓ คน)

– ทำเอกสารช้ามาก (๓ คน)

–ความสะดวกและความรวดเร็วกว่าเดิม (๒ คน)

–ไม่มีเงินทอน (๒ คน)

–อากาศร้อน ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศให้มากกว่านี้

–ความล่าช้าในการออก Transcript (ไวกว่าเดิม แต่ช้า)

– พนักงานพูดเร็วมาก ฟังไม่ค่อยทัน

– คำตอบ

๓. ความไม่พึงพอใจ (ต่อ)

– จุดชำระเงิน น่าจะมีบัตรคิว เพราะคนที่มาก่อนตั้งหลายคนต้องนั่งรอนาน (เพราะเจ้าหน้าที่บอกให้นั่งรอก่อนแล้วจะเรียก แต่ไม่เห็นเรียก) ความจริงแล้วไม่ต้องให้แสดงความคิดเห็นก็ได้ สำนักทะเบียนฯ ควรจะรู้เองว่าควรมีบัตรคิวที่จุดชำระเงิน

– ความสุภาพและมีมารยาทของเจ้าหน้าที่

– รอจ่ายเงินนานมาก

– มารยาทของประชาสัมพันธ์ ไม่ดีเลย ประชาสัมพันธ์ ไม่รู้ ก็ตอบว่า "ไม่รู้" ควรให้แนวทางที่ดีกว่านี้ พูดง่ายมาก ห้วนๆสั้นๆ คำว่าไม่รู้ มันไม่ควรหลุดออกมาได้

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

–ควรมีขั้นตอนการใช้บริการแนะนำ (๓ คน)

–ความรวดเร็ว (๓ คน)

– ความสะดวก (๒ คน)

–บริการเครื่องดื่ม หรืออาหารว่าง (๒ คน)

–การต้อนรับที่ยิ้มแย้มของพนักงาน (๒ คน)

–ปรับปรุงระบบใหม่ จะส่งผลให้การบริการรวดเร็วขึ้น ไม่ต้องรอรับเอกสารหลายวัน

–พนักงาน cashier น่าจะยิ้มนิดนึง

–ราคาประหยัด

–น่าจะติดตั้งเครื่องพิมพ์ Transcript ที่ข้างห้องจ่ายเงินเลย

– เจ้าหน้าที่ให้การบริการดี

๕. ข้อเสนอแนะ

–การให้บริการดีกว่าเดิมมาก ๆ (๓ คน)

– อยากให้ชำระค่าเทอมผ่านบัตรเครดิตได้ (๒ คน)

–ดูเป็นระบบมากที่สุด

–สะดวกมาก ไม่ต้องเดินวนไปมาเหมือนเดิม

–ทำแผงกั้นหลังเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์+สัญลักษณ์หน่วยงาน

–ลักษณะงานดูมีระเบียบ แต่ไม่เหมือนหน่วยราชการ

–อยากให้ตกแต่งห้องให้เป็นธรรมชาติ

–ดีค่ะ

–ควรมีประดับตกแต่งต้นไม้

–รวดเร็วมาก ควรทำแบบนี้ต่อไป

– อาคารใหม่ ดีมากเลยค่ะ

– การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ควรชัดเจน เข้าใจง่าย

– ผู้ที่เข้ามาใช้บริการใหม่ ไม่ทราบจุดกดบัตรคิว ควรตั้งไว้ที่จุดมองเห็นง่าย จะได้ไม่ต้องถามประชาสัมพันธ์

– อยากให้ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๔

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๙ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๖๖.๖๗%	– ผู้ปกครอง	๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๓๐.๗๗%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๒.๕๖%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๐%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**						
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**ค่าเฉลี่ย**	**แปลผล**
๑.ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	**๗๔.๓๖**	๒๕.๖๔	–	–	–	**๔.๗๔**	**มากที่สุด**
๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๖๗**	**มากที่สุด**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	**๖๑.๕๔**	๓๘.๔๖	–	–	–	๔.๖๒	มากที่สุด
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	**๖๙.๒๓**	๓๐.๗๗	–	–	–	๔.๖๙	มากที่สุด
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	**๖๙.๒๓**	๓๐.๗๗	–	–	–	๔.๖๙	มากที่สุด
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	**๗๑.๗๙**	๒๕.๖๔	๒.๕๖			๔.๖๙	มากที่สุด
๓.คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๖๕**	**มากที่สุด**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	**๖๑.๕๔**	๓๘.๔๖	–	–	–	๔.๖๒	มากที่สุด
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	**๖๙.๒๓**	๓๐.๗๗	–	–	–	๔.๖๙	มากที่สุด
๓.๓ ความรวดเร็ว	**๖๑.๕๔**	๓๓.๓๓	๕.๑๓			๔.๕๖	มากที่สุด
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	**๗๔.๓๖**	๒๓.๐๘	๒.๕๖			๔.๗๒	มากที่สุด
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๖๗**	**มากที่สุด**

๓. ความไม่พึงพอใจ

– ค่าธรรมเนียมเพื่อใช้บริการของมหาวิทยาลัยค่อนข้างแพง ซึ่งแพงกว่านักศึกษาที่ลงทะเบียนกระบวนวิชาบางคน ควรลดค่าธรรมเนียมพิเศษลง จากปกติ ๕,๐๐๐ บาท หรือ ยกเลิกค่าธรรมเนียมนี้เลย

– ค่าธรรมเนียมแพงขึ้นมากค่ะ

– หนังสือรับรองสถานภาพการเป็นนักศึกษา ควรรวดเร็วเช่นเดียวกับใบ Transcript

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

- คาดหวังว่าจะเห็นการพัฒนาการบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในหน่วยงานอื่น จะมีการพัฒนาเหมือนการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสนี้ และมีการพัฒนาที่เชื่อมโยงกัน เช่นเมื่องลงทะเบียนและชำระเงินแล้ว ก็สามารถลิงค์ข้อมูลไปในระบบการยืม-คืนหนังสือของสำนักหอสมุด ไม่ใช่ให้นักศึกษาต้องนำใบลงทะเบียนไปแสดงให้บรรณารักษ์ ซึ่งดูไม่ใช่มืออาชีพ
- อยากให้มีมุมน้ำดื่มสำหรับคนที่มารอรับเอกสาร
- มีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- คาดหวังให้สำนักทะเบียน ฯ ลดค่าธรรมเนียมที่ค่อนข้างแพงลง หากกลัวว่านักศึกษาขอเยอะเกินไป ก็ให้จำกัดจำนวนชุดก็ได้
- บริการดีเยี่ยม
- อยากให้ลดค่าธรรมเนียม Transcript ลง เพราะขอบ่อย

๕. ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ให้การบริการดีมากค่ะ
- ระบบการจัดการดีมากค่ะ
- ประทับใจกับระบบการบริการใหม่ที่รวดเร็ว
- การบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าก่อนมาก
- มีการปรับปรุงที่ดีมาก
- เจ้าหน้าที่ต้อนรับ เป็นกันเองมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๕๕

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๙ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๗๒.๐๐%	– ผู้ปกครอง	๐.๐๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๒๐.๐๐%	– เจ้าหน้าที่	๔.๐๐%
– ศิษย์เก่า	๔.๐๐%	– อื่นๆ	๐.๐๐%
– อาจารย์	๐.๐๐%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**						
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**ค่าเฉลี่ย**	**แปลผล**
๑.ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	**๖๐.๐๐**	๔๐.๐๐	–	–	–	**๔.๖๐**	**มากที่สุด**
๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๔๘**	**มาก**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	**๖๐.๐๐**	๓๖.๐๐	๔.๐๐	–	–	๔.๕๖	มากที่สุด
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	**๕๖.๐๐**	๔๐.๐๐	๔.๐๐	–	–	๔.๕๒	มากที่สุด
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	**๔๘.๐๐**	๕๒.๐๐	–	–	–	๔.๔๘	มาก
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	**๔๔.๐๐**	๔๘.๐๐	๘.๐๐			๔.๓๖	มาก
๓.คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๔๗**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	**๕๒.๐๐**	๓๖.๐๐	๑๒.๐๐	–	–	๔.๔๐	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	**๔๔.๐๐**	๕๖.๐๐	–	–	–	๔.๔๔	มาก
๓.๓ ความรวดเร็ว	**๕๖.๐๐**	๓๖.๐๐	๘.๐๐			๔.๔๘	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	**๕๖.๐๐**	๔๔.๐๐	–			๔.๕๖	มากที่สุด
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๔๙**	**มาก**

๔. ความไม่พึงพอใจ

– ไม่มี –

๕. ความต้องการและความคาดหวัง

– คาดหวังว่าราคาเอกสารจะถูกลงกว่านี้ (เดิมปีที่แล้วอยู่ที่ ๒๐ บาท)

๖. ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ

– ดีมากค่ะ

– รวดเร็ว ทันใจ และบริการดีมากค่ะ

– บริการรวดเร็วกว่าเมื่อก่อนมากค่ะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๗ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๓๖.๔๗%	– ผู้ปกครอง	๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑๗.๖๕%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๐%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๕.๘๘%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	๕๒.๙๔	๓๕.๒๙	๕.๘๘		๕.๘๘	**๔.๒๙**	**มาก**
๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๓.๗๐**	**มาก**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	๒๙.๔๑	๔๑.๑๘	๑๑.๗๖	๑๑.๗๖	๕.๘๘	๓.๗๖	มาก
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	๓๑.๒๕	๓๗.๕๐	๑๒.๕๐	๑๘.๗๕		๓.๘๑	มาก
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	๒๓.๕๓	๕๒.๙๔	๑๑.๗๖	๕.๘๘	๕.๘๘	๓.๘๒	มาก
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	๒๓.๕๓	๓๕.๒๙	๑๑.๗๖	๑๗.๖๕	๑๑.๗๖	๓.๔๑	ปานกลาง
๓.คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๑๖**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๔๓.๗๕	๑๘.๗๕	๑๘.๗๕	๑๘.๗๕		๓.๘๘	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	๔๓.๗๕	๔๓.๗๕	๑๒.๕๐			๔.๓๑	มาก
๓.๓ ความรวดเร็ว	๔๓.๗๕	๓๑.๒๕	๒๕.๐๐			๔.๑๙	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	๕๐.๐๐	๒๕.๐๐	๒๕.๐๐			๔.๒๕	มาก
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๓.๙๗**	**มาก**

๓. ความไม่พึงพอใจ

- ควรจะต้องมีการปรับปรุงตอนรับเอกสาร
- บางทีไม่รู้ว่าเอกสารที่ต้องการขอคืออะไร ต้องการให้แนะนำในส่วนนี้
- ประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงในการบริการข้อมูล
- พนักงานพูดไม่ไพเราะ (เฉพาะผู้อาวุโส)
- การบอกข้อมูลรายละเอียดไม่ชัดเจนว่าจะต้องไปรออะไรที่ไหน
- พนักงานประชาสัมพันธ์พูดไม่เพราะ เสียมารยาท

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

- อยากให้ระบบเอกสารเป็นแบบออนไลน์ จะทำให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- สำนักทะเบียนและประมวลผลจะยังคงรักษาคุณภาพในการให้บริการและปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- อยากให้ฝ่ายการเงินบอกละเอียดกว่านี้หน่อยว่า "เชิญนั่งรอที่นั่งนี้ก่อนรับเอกสาร....ก่อนนะคะ" เพราะไม่รู้ว่าทำไรต่อ "งง"
- นักศึกษาต้องการรู้ถึงว่าเอกสารเป็นอย่างไร คืออะไร ควรอธิบาย
- ควรให้รายละเอียดมากกว่านี้ เพราะคนที่ไม่ค่อยได้มา จะไม่รู้ว่าอะไร ที่ไหน
- ความเป็นระเบียบ

๕. ข้อเสนอแนะ

- โดยภาพรวมของการให้บริการมีความรวดเร็วและทันสมัยอยู่แล้ว
- อยากให้มีจุดน้ำดื่ม
- เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บางคนยังไม่เข้าใจรายละเอียดของงาน ตอบคำถามผิด เพราะไม่รู้ว่าอะไรคืออะไรก็มี
- พนักงานอธิบายรายละเอียดทำเหมือนคนอื่นจะเข้าใจเหมือนตัวเอง ต้องคิดว่าผู้มาใช้บริการไม่ได้มาช่วยเหมือนพวกคุณ
- ควรเปลี่ยนพนักงานประชาสัมพันธ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๕

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๔ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๕๐.๐๐%	– ผู้ปกครอง	๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๒๑.๔๓%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๒๘.๕๗%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๐%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	๘๕.๗๑	๗.๑๔	๗.๑๔			**๔.๗๙**	**มากที่สุด**
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๐๐**	**มาก**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	๖๔.๒๙	๗.๑๔	๑๔.๒๙		๑๔.๒๙	๔.๐๗	มาก
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	๕๗.๑๔	๗.๑๔	๒๑.๔๓		๑๔.๒๙	๓.๙๓	มาก
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	๖๔.๒๙	๗.๑๔	๑๔.๒๙		๑๔.๒๙	๔.๐๗	มาก
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	๕๗.๑๔	๑๔.๒๙	๗.๑๔	๗.๑๔	๑๔.๒๙	๓.๙๓	มาก
๓. คุณภาพในการให้บริการ						**๓.๙๖**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๕๗.๑๔	๒๑.๔๓		๗.๑๔	๑๔.๒๙	๔.๐๐	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	๖๔.๒๙	๗.๑๔	๑๔.๒๙		๑๔.๒๙	๔.๐๗	มาก
๓.๓ ความรวดเร็ว	๕๗.๑๔	๗.๑๔	๑๔.๒๙	๗.๑๔	๑๔.๒๙	๓.๘๖	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	๕๐.๐๐	๒๑.๔๓	๑๔.๒๙		๑๔.๒๙	๓.๙๓	มาก
				ความพึงพอใจโดยรวม		**๔.๐๗**	**มาก**

หมายเหตุ.– มีผู้แสดงระดับความพึงพอใจ<u>แย่มาก</u> ในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่และคุณภาพในการให้บริการ ๑ คน

๓. ความไม่พึงพอใจ

– ราคา Transcript แพงไปค่ะ

– ตกงานเพราะสำนักทะเบียนไม่ออก Transcript ให้ เจ้าหน้าที่พูดจาแย่ เหมือนไร้การศึกษา (ห้องด้านใน)

– บริการห่วยมาก เจ้าหน้าที่พูดจาแย่มาก ไม่ยอมทำงานให้ บอกว่างานเยอะ ไม่มีเวลา น่าเกลียดมาก

– การถ่ายรูปติดใบรับรองคุณวุฒิ , การออกหลักฐาน Transcript

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

- ขอให้ทำดีต่อไปนะ
- ขอปรับราคา Transcript เท่าเดิมคือ ๒๐ บาท ได้มั้ยค่ะ

๕. ข้อเสนอแนะ

- ขอชื่นชมในการปรับรูปแบบการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะการขอ Transcript ขอขอบคุณครับ
- น่าจะใช้เบาะสีม่วงค่ะ
- ไม่ควรขึ้นราคาค่าบริการต่าง ๆ เพียงเพราะปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๕

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕ คน และแสดงเฉพาะความไม่พึงพอใจ ๑ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๑๖.๖๗%	– ผู้ปกครอง	๐%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๕๐.๐๐%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๓๓.๓๓%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๐%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	๒๐	๘๐				**๔.๒๐**	**มาก**
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๔.๐๕**	**มาก**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	๒๐	๔๐	๔๐			๓.๘๐	มาก
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	๒๐	๖๐	๒๐			๔.๐๐	มาก
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	๒๐	๘๐				๔.๒๐	มาก
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	๒๐	๘๐				๔.๒๐	มาก
๓. คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๔๕**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๔๐	๖๐				๔.๔๐	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	๖๐	๔๐				๔.๖๐	มากที่สุด
๓.๓ ความรวดเร็ว	๔๐	๖๐				๔.๔๐	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	๔๐	๖๐				๔.๔๐	มาก
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๒๔**	**มาก**

๓. ความไม่พึงพอใจ

แผ่นกระดาษ A๔ สีเขียว หน่วย ? ไม่สวย ควรเอาออก แล้วทำให้ดูดีนะจ๊ะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ "เคาน์เตอร์เซอร์วิส"
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๕

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๔ คน)

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

– นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ต่ำกว่า	๕๐.๐๐%	– ผู้ปกครอง	๑๔.๒๙%
– นักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	๒๘.๕๗%	– เจ้าหน้าที่	๐%
– ศิษย์เก่า	๗.๑๔%	– อื่นๆ	๐%
– อาจารย์	๐%		

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	๕๐.๐๐	๓๕.๗๑	๗.๑๔	๗.๑๔		**๔.๒๙**	**มาก**
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						**๓.๙๖**	**มาก**
๒.๑ มนุษยสัมพันธ์	๔๒.๘๖	๔๒.๘๖		๗.๑๔	๗.๑๔	**๔.๐๗**	มาก
๒.๒ ความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ	๔๒.๘๖	๒๘.๕๗	๗.๑๔	๑๔.๒๙	๗.๑๔	**๓.๘๖**	มาก
๒.๓ ความสุภาพและมีมารยาท	๔๒.๘๖	๓๕.๗๑	๑๔.๒๙		๗.๑๔	**๔.๐๗**	มาก
๒.๔ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล/การตอบคำถาม	๔๒.๘๖	๓๕.๗๑		๗.๑๔	๑๔.๒๙	**๓.๘๖**	มาก
๓. คุณภาพในการให้บริการ						**๔.๐๘**	**มาก**
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๔๖.๑๕	๒๓.๐๘	๓๐.๗๗			**๔.๑๕**	มาก
๓.๒ ความถูกต้องในงานบริการที่ได้รับ	๔๖.๑๕	๓๘.๔๖	๑๕.๓๘			**๔.๓๑**	มาก
๓.๓ ความรวดเร็ว	๔๒.๘๖	๑๔.๒๙	๒๑.๔๓	๗.๑๔	๑๔.๒๙	**๓.๖๔**	มาก
๓.๔ ความสะดวกในการรับบริการ	๕๐.๐๐	๓๕.๗๑	๗.๑๔		๗.๑๔	**๔.๒๑**	มาก
					ความพึงพอใจโดยรวม	**๔.๐๕**	**มาก**

๓. ความไม่พึงพอใจ

– มารยาท และจิตบริการของเจ้าหน้าที่ที่นั่งโต๊ะประชาสัมพันธ์

ดิฉันมาติดต่อขอรับบริการในเวลา ๙.๐๕ น. พบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แสดงกิริยาที่ไม่พร้อมให้บริการ แม้ดิฉันจะสอบถามอย่างสุภาพ เธอตอบด้วยน้ำเสียงไม่แยแสว่า "กดบัตรคิว" ติด ๆ กัน ๓ ครั้ง โดยไม่ฟังสิ่งที่ดิฉันสอบถาม เมื่อดิฉันกดบัตรคิวแล้ว รอประมาณสิบห้านาทีจึงได้รับเรียกตามคิว เจ้าหน้าที่ที่ช่องเบอร์ ๕ จึงตอบให้เข้าใจว่า นักศึกษาบัณฑิตศึกษาต้องไปขอรับเอกสารรับรองสภาพที่บัณฑิตวิทยาลัย

หากเป็นเช่นนี้แล้ว ดิฉันต้องการแนะนำให้ท่านพัฒนาระบบการให้บริการดังนี้

๑) กรุณาเปิดให้บริการในเวลาที่ท่านเตรียมตัวให้พร้อม หรือไม่ก็ "จงเตรียมทุกอย่างให้พร้อมก่อนจะเปิดให้บริการ"

๒) เจ้าหน้าที่ ที่จะนั่งโต๊ะประชาสัมพันธ์ ต้องมีจิตบริการ เอื้อเฟื้อต่อผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และต้องมีทักษะการสื่อสารที่จะสามารถสื่อสารได้ชัดเจนถูกต้อง

- ใบถอน W ทำเรื่องยุ่งยากมาก
- ใบครอบแบบใหม่วุ่นวายมาก
- ใบถอน W ยุ่งยากมาก ไม่รู้จะมีทำไม ๒ ใบ ความจริงเซ็นครั้งเดียวน่าจะเรียบร้อย เดี๋ยวนี้ระบบก็ออนไลท์หมดแล้ว จะให้เซ็นรับรู้อะไรมากมาย
- ดำเนินเรื่องซ้ำ บางเรื่องเป็นเดือน และไม่มีการอธิบายเหตุผลหรือสาเหตุต่าง ๆ

๔. ความต้องการและความคาดหวัง

- ให้รักษามาตรฐานการบริการให้ดีอย่างนี้ตลอดไป
- ขอให้ทำอะไรที่มันง่ายกว่านี้
- ดำเนินเรื่องให้เร็วอย่างคอนเซปต์ที่บอก อธิบายให้เยอะขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ

- เป็นบริการที่ดีมาก ๆ ขอชมเชย
- ดีกว่าแต่ก่อนเยอะค่ะ
- ควรมีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ มีการบอกสถานะของเรื่องต่าง ๆ ว่าถึงไหนแล้ว