



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองทะเบียนและประมวลผล กลุ่มงานทะเบียน โทรศัพท์ภายใน 1678

ที่ ศธ 0605.1(7)/

วันที่ 20 สิงหาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

ตามที่ กองทะเบียนและประมวลผลได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามแผนการปฏิบัติราชการตัวชี้วัดที่ 2.2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล และการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ กองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 ตัวชี้วัดที่ 2.2.3 ร้อยละการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ โดยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการประเมินโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 หรือ คิดเป็นร้อยละ 82.40

ทั้งนี้ มีผู้รับบริการบางส่วนได้เสนอแนะข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล ในการนี้ กองทะเบียนและประมวลผล จึงได้จัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)

นักวิชาการศึกษา

(นางวัลย์ชพร ชารไสว)

หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียน

- ทน / รองอธิการบดีฝ่ายทะเบียน

- นายกสมาคมฯ

(นายสวัสดี วิชนะโกชน์)

ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

๒๐๘.๑.๒๗

สรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564



สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 3,000 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนนับ
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : \bar{X})

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
1.00-1.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ		ระดับการปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	91	28.60
1.2	หญิง	227	71.40
2 ผู้รับบริการ			
2.1	บุคลากรสายสนับสนุน	3	0.90
2.2	นักเรียน/นิสิต	297	93.40
2.3	ประชาชนทั่วไป	14	4.40
2.4	บุคลากรสายวิชาการ	0	0.00
2.5	บุคลากรหน่วยงานภายนอก	4	1.30
2.6	อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
3. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)			
3.1	ติดต่อด้วยตนเอง	171	-
3.2	ทางโทรศัพท์/แฟกซ์	104	-
3.3	จดหมาย/หนังสือราชการ	52	-
3.4	ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	147	-
3.5	E-mail, Facebook, Line	107	-
3.6	อื่น ๆ ระบุ.....	0	-

จากตารางที่ 1 พบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน (คิดเป็นร้อยละ 71.40) เพศชาย จำนวน 91 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.60)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นนิสิต จำนวน 297 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.40) รองลงมาเป็น ประชาชนทั่วไป จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.40) บุคลากรหน่วยงานภายนอก จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.30) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.90) ตามลำดับ

ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ มากกว่าหนึ่งช่องทาง จำนวน 169 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.14) ผู้รับบริการใช้ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหนึ่งช่องทาง จำนวน 149 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.86) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาติดต่อขอใช้บริการ ด้วยตนเอง จำนวน 171 คน รองลงมาติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 147 คน ติดต่อขอใช้บริการทาง E-mail, Facebook, Line จำนวน 107 คน ติดต่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 104 คน และ ติดต่อขอใช้บริการทาง จดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 52 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.11	.861	มาก
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.08	.948	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.13	.962	มาก
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.14	.847	มาก
รวม	4.12	.825	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.12	.975	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.09	.999	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.11	.984	มาก
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.18	.917	มาก
รวม	4.12	.933	มาก
3. ด้านสถานที่			
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	4.12	.849	มาก
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	4.06	.872	มาก
รวม	4.09	.838	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.20	.873	มาก
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4.11	.997	มาก
รวม	4.16	.897	มาก

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
โดยรวม	4.12	.799	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12, S.D. = .799$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x} = 4.09 - 4.16$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.12$) และ ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x} = 4.06 - 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ได้รับการตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมา คือ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{x} = 4.18$) และมีหลายช่องทางในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.06$)

6. สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 หรือ คิดเป็นร้อยละ 82.40

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 จุดเด่นของการให้บริการ

ที่	จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน
1	ให้บริการดีและเร็วมากค่ะ /บริการได้ดี ถูกต้อง รวดเร็ว /รวดเร็ว สะดวก ลดขั้นตอนได้ / ยืดเยื้อ ประสานงานได้รวดเร็ว /ให้บริการรวดเร็ว /รวดเร็วทันใจ เข้าถึงง่าย /รวดเร็วทันใจ บริการดีมีคุณภาพมาก /รวดเร็ว ให้คำแนะนำที่ดี /ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะมากค่ะ แนะนำบริการชัดเจนดีมากค่ะ	37
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำปรึกษาดีมาก ตั้งแต่โทรประสานจนมารับบริการเองที่กองทะเบียน /ให้คำปรึกษา แนะนำดี /บริการดีมาก บริการได้รวดเร็ว ใช้เวลาไม่นาน /สุภาพ เรียบร้อย ใจดี ให้คำแนะนำดี สุภาพ/ รวดเร็วในการให้คำปรึกษา /รวดเร็ว และใส่ใจในการช่วยเหลือ /พี่ๆ ที่กองทะเบียนติดต่อสื่อสารได้ง่าย พูดจาไพเราะ อธิบายขั้นตอนวิธีการดำเนินเอกสาร	11
3	มีการบริการหลายช่องทาง/ มีช่องทางในการติดต่อ ซึ่งเข้ากับสถานการณ์ได้ดี /ติดต่อได้	7

ที่	จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน
	หลายช่องทาง /สะดวกในการบริการด้านเวลาและช่องทางการบริการ /ไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อเอง /รวดเร็ว มีแคนเตอร์ให้บริการเพียงพอต่อปริมาณผู้ใช้บริการ /สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ทาง Facebook, Email หรือทางโทรศัพท์ ทำให้สะดวกมากสำหรับคนที่อยู่ต่างประเทศ นี่ต้องบอกก่อนเลยว่า จบมาแล้ว 10 ปี	
4	ให้คำอธิบายชัดเจน สามารถให้ความชัดเจนในปัญหาได้เป็นอย่างดี /เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น ชัดเจน บริการช่วยเหลือด้านเอกสารรวดเร็ว /เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม - ให้คำแนะนำชัดเจน ข้อมูลครบ	6
5	พูดดีให้บริการดี ไม่กดดัน ทำให้กล้าที่จะถาม /เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส /สะดวก ผู้ให้บริการพูดน่าฟัง /เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ /เจ้าหน้าที่ทำงานดี	5
6	ทำงานเป็นระบบ /มีป้ายบอกที่ชัดเจน รวดเร็ว /สะอาดแต่อยู่ในสถานการณ์การระบาดของ covid-19 มีมาตรการที่เข้มงวด ความสะดวกจึงหย่อนไปนิดหน่อย /สถานที่เหมาะสม /ความสะดวกสบาย	5
7	พี่พนักงานพูดจาไพเราะ และพร้อมให้บริการมากค่ะ ขอให้รักษาความดีนี้ไว้ตลอดไปนะคะ /สุภาพ	3
8	อัปเดตข่าวให้อยู่เสมอ /หลากหลายปรับตามสถานการณ์	2
9	เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ให้คำแนะนำได้อย่างเข้าใจ	1
10	การให้บริการทางโทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่ชื่อ คุณธัญญารัตน์ พันเจริญ ให้ความเอาใจใส่และความทุ่มเทกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ความช่วยเหลือยินดีเกินด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ มีความเป็นมิตร นิสิตเก่าประทับใจอย่างมาก	1
11	การติดต่อประสานงานของนิสิตแต่ละชั้นปีทั้งในสถาบันการศึกษา และที่อยู่นอกสถาบัน เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง กองทะเบียนได้ให้บริการทางการศึกษาภายใต้ภารกิจที่รับผิดชอบที่โดดเด่นยิ่ง ในทุกๆ ช่องทางการติดต่อ โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์ด้านโรคอุบัติใหม่ที่กำลังเป็นปัญหาสาธารณสุขของประเทศและทั่วโลก ทางมหาวิทยาลัย ได้ให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลายด้วยการบริการที่ประทับใจ รวดเร็วมาก สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริการที่ดีแก่นิสิต/นักศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง	1
12	มีบริการผ่านระบบออนไลน์ สามารถสแกน QR Code ได้ ทำให้สะดวกสำหรับผู้ขอใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อด้วยตัวเอง	1
13	พูดเข้าใจง่าย ตรงประเด็นค่ะ ติดต่อเสร็จ 9.00 น. ได้เอกสาร 10.00 จัดส่งเอกสารไว้มาก (สารคาม - ร้อยเอ็ด)	1
14	พี่ช่องเบอร์ 4 พูดจากรักมากค่ะ	1
15	บริการดี	1
16	ให้บริการด้วยความเข้าใจและอธิบายในการบริการต่างๆ ได้ดีมากค่ะ	1

ที่	จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน
17	คุณสิรินาฐ หรือชื่ออะไรจำไม่ค่อยได้ค่ะ ให้บริการดีเยี่ยมคะ น่ารัก ตอบคำถามและให้ความช่วยเหลืออย่างดีคะ	1
18	ตามงานให้ย้อนหลัง ในกรณีมีรายการตกหล่น และรีบประสานงานให้อย่างเร่งด่วน น่าชื่นชมมากค่ะ	1

7.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

ที่	จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ	จำนวน
1	ควรให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น บางกรณีไม่ควรเข้าสถานที่บริการเพราะเสียเวลา / เพิ่มช่องทางการติดต่อ การโพสต์เพจต่างๆ การตอบข้อความในช่องทาง facebook หรือ line	7
2	ข้อมูลประชาสัมพันธ์เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานควรแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน / มีการโอนสายหลายครั้ง / โทรประมาณ 3 เบอร์ถึงจะมีคนรับติดต่ออยากมากๆ	2
3	ควรปรับ UI, UX ของทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยให้มีความทันสมัย	1
4	ระบบ App MSU ใหม่ ยังไม่สามารถใช้งานได้	1
5	หน่วยงานภายในควรประสานงานกันให้ดี	1
6	ด้านการให้ข้อมูล	1
7	อยากให้เปิดช่องจ่ายเงิน คู่กับช่องรับบริการอื่นๆ ในเวลาเดียวกัน จะได้ไม่ต้องไปจ่ายเงินที่ตึกกรม แล้วค่อยย้อนรถกลับมากองประมวลผล / ควรให้ชำระเงินสดได้ด้วย	2
8	ค่าเอกสาร - ค่าจัดส่ง แพง	1
9	ควรมีการอบรมให้บุคลากรมีการให้บริการที่เหมาะสมสามารถให้คำแนะนำผู้ที่ต้องการใช้บริการได้ ไม่เหวี่ยงเมื่อได้รับคำถามเต็มใจตอบคำถาม / บางจุดอาจต้องปรับเรื่องการพูดจาทั้งกับบุคลากรและนิสิตด้วยความเสมอภาค / พนักงานควรมีความกระตือรือร้นมากกว่านี้ และควรพูดจาให้สุภาพ มีมารยาท / การบริการพนักงาน เหมือนไม่เต็มใจบริการ ท่าทาง น้ำเสียง / เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ / การต้อนรับ การทักทาย การแนะนำ ที่คนภายนอกนาน ๆ มาติดต่อที่งกับอาคารสถานที่	6
10	พีเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์น้อยไปนิด	1
11	ป้ายบอกทาง ควรมีให้สังเกตเห็นง่าย และชัดเจนกว่านี้ / ป้ายของสถานที่โดนต้นไม้บัง	2
12	จุดวางคอมพิวเตอร์	1
13	ความล่าช้าของระบบ / ระบบช้ามาก	2
14	ความรวดเร็วในการบริการทุกช่องทาง /อยากให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้ ในการขอเอกสารบางอย่าง บางทีก็ได้ช้าไม่ค่อยทันการเท่าไรครับ	19

7.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ที่	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	จำนวน
1	ขอความกรุณากองทะเบียนและประมวลผลเพิ่ม E-mail address ที่ติดต่อได้สะดวกบนเว็บไซต์ของกองทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการไม่สะดุดในการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อในเบื้องต้น	3
2	กระบวนการทำงานควรมีความคล่องตัวมากกว่านี้	1
3	อยากให้ทำงานเป็นระบบระเบียบแบบนี้ต่อไป	1
4	เสนอให้มีการปรับกลวิธีหรือเพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญมาก ๆ / ควรมีช่องทางในการติดต่อที่มากกว่านี้ 1	2
5	ประชาสัมพันธ์การดำเนินเอกสารต่างๆ อย่างละเอียด	1
6	ควรประกาศบอกรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น	1
7	ควรพัฒนาระบบการบริหารมากขึ้น	1
8	พัฒนาระบบการทำงานตลอดเวลา	1
9	ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนเรียนและตอบคำถามให้นิสิตให้เร็วที่สุด	1
10	รูปแบบ เอกสารการขอ ให้เยอะขึ้น และครอบคลุมรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้วย เช่น งานคลังการเงิน (กรณีใบเสร็จค่าเทอมใช้เบิก) หรือ อื่นๆ	1
11	ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งระบบออนไลน์ ตลอดไปจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2
12	อัปเดตเบอร์โทรศัพท์	1
13	ควรดำเนินการเป็น One stop service ไม่ผ่านหลายบุคคล	1
14	อยากให้มีบุคลากรไว้คอยตอบข้อสงสัยของนิสิตในทางเพจ	1
15	เวลาพูดจากับนิสิตที่มาใช้บริการ ขอความกรุณาพูดดีๆ หน่อยค่ะ ที่สอบถามเพราะไม่ทราบจริงๆ เลยสอบถามเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน ขอขอบคุณค่ะ	1
16	แนะนำให้เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็วกว่านี้	2
17	การให้บริการผ่านทางโซเชียลควรพูดจาให้มีความน่าเคารพ	1
18	พนักงานควรตอบคำถามให้ดีและละเอียดมากขึ้น พูดเพราะๆ ใจเย็นๆ	1
19	เจ้าหน้าที่ บริการเป็นกันเอง	1
20	พนักงานให้การบริการที่ดี ดีเยี่ยม	1
21	ชื่นชมการตามงานอย่างเร่งรีบให้ และส่งเอกสารไปต่างประเทศได้ทันเวลา เจ้าหน้าที่พูดเพราะ บริการดีมาก ๆ ค่ะ	1
22	โทรไปที่สำนักงานสะดวกรวดเร็วดีคะ ทักไปถามในเพจก็มีคนตอบตลอด	1
23	มีตึกหรืออาคารที่เป็นเอกลักษณ์เป็นของตัวเอง	1
24	พัฒนาจุดวางคอมพิวเตอร์	1

ที่	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	จำนวน
25	สถานที่สวย กว้างขวาง เจ้าหน้าที่สุภาพ	1
26	ทำจุดบริการให้เหมาะสมต่อความต้องการของนิสิตนักศึกษา	1
27	ปัจจุบันทางกองทะเบียนฯ ได้ให้บริการทางการศึกษาภายใต้ความรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การรักษามาตรฐานและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ทุกๆ หน่วยงานพึงให้ความสำคัญ นิสิตในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานดังกล่าวนี้มีความมั่นใจว่า ทางกองทะเบียนฯ ได้กระทำให้สิ่งนี้อยู่แล้ว	1
28	บริการดีแล้ว / สุดยอด ขอขอบคุณ	4
29	ค่อนข้างมีการบริการในหน่วยงานที่ดีมากค่ะ	1

แผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล
ประจำปีงบประมาณ 2564

.....

ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
1	<p>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>1.1 ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานไม่เป็นปัจจุบัน โทรศัพท์ติดต่อยาก และมีการโอนสายหลายครั้ง</p> <p>1.2 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานควรชัดเจน</p>	<p>1.1.1 แก้ไขข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน โดยแก้ไขให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันทั้งบนเว็บไซต์ กองทะเบียนและประมวลผล และเพจเฟซบุ๊กกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>1.1.2 เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อ คือ 043719888 , 043719889 , 0803237706 และ 0638273667 และเบอร์โทรภายในประจำโต๊ะบุคลากรทุกคน</p> <p>1.1.3 บุคลากรเปลี่ยนเวรรับโทรศัพท์ส่วนกลาง ทั้งในเวลาทำการ ช่วงพักกลางวัน และวันเสาร์-อาทิตย์</p> <p>1.2 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ที่จุดให้บริการ (เคาน์เตอร์) บนเว็บไซต์กองทะเบียนและประมวลผล ระบบบริการการศึกษา และเพจเฟซบุ๊ก กองทะเบียนและประมวลผล</p>	30 กันยายน 2564	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. นายอภิชัย ชาญศิริรัตนนา , นายวรพจน์ วัตถุสินธ์, นายจักรี ตันภูมิ</p> <p>3. บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล</p>

ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
	<p>1.3 ติดต่อผ่านเว็บไซต์หากควรมีช่องทางแชท เช่น facebook , line หรือ email ที่ติดต่อหน่วยงานได้ กรณีผู้ใช้บริการ ไม่สะดวกติดต่อทาง โทรศัพท์</p> <p>1.4 ออกรหัสเปิดช่องจ่ายเงิน คู่กับช่องรับบริการอื่นๆ ในเวลาเดียวกัน จะได้ ไม่ต้องไปจ่ายเงินที่ตึกกรม แล้วค่อยย้อนกลับมาลงทะเบียนและประมวลผล / ควรให้ชำระเงินสดได้ด้วย</p>	<p>1.3 มอบหมายบุคลากรรับผิดชอบตอบคำถามทางเพจเฟซบุ๊ก กองทะเบียนและประมวลผล และอีเมลของหน่วยงาน</p> <p>1.4 เจ้าหน้าที่ทะเบียนตั้งหนี้ในระบบลงทะเบียนของนิสิต และให้นิสิตชำระเงินผ่าน QR Code</p>		
2	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>2.1 ควรมีการอบรมให้บุคลากรมีการให้บริการที่เหมาะสม สามารถให้คำแนะนำผู้ที่ต้องการใช้บริการได้ ไม่เหวี่ยงเมื่อได้รับคำถาม เต็มใจตอบคำถาม / บางจุดอาจต้องปรับเรื่องการพูดจาทั้งกับบุคลากรและนิสิต ด้วยความเสมอภาค / พนักงานควรมี</p>	<p>2.1 นำข้อมูลข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ แจ้งในที่ประชุม บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้บุคลากรปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	30 กันยายน 2564	<p>1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2. บุคลากรกองทะเบียนและประมวลผล</p>

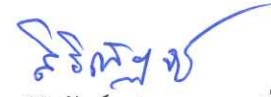
ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
	<p>ความกระตือรือร้นมากกว่านี้ และควรพูดจาให้สุภาพ มีมารยาท / การบริการพนักงาน เหมือนไม่เต็มใจ บริการ ท่าทาง น้ำเสียง / เจ้าหน้าที่ บางท่านยังไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ แก่ผู้ใช้บริการ / การต้อนรับ การทักทาย การแนะนำ ที่คนภายนอก นาน ๆ มาติดต่อที่งกับอาคารสถานที่</p>			
3	<p>ด้านสารสนเทศ</p> <p>3.1 ขอความกรุณากองทะเบียน และประมวลผลเพิ่ม E-mail address ที่ติดต่อได้สะดวกบนเว็บไซต์ของกองทะเบียนและประมวลผล</p>	<p>3.1 แสดงอีเมลผู้ดูแลระบบและงานเอกสารสำคัญทางการศึกษา บนหน้าระบบบริการการศึกษา และเว็บไซต์กองทะเบียน และประมวลผล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) (diskko@hotmail.com) แจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบ หรือระบบไม่ตัดยอดหนี้ 2) (woraphot.wat@msu.ac.th) แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการรายงานตัวนิติใหม่ 3) (regmsudocument2@gmail.com) แจ้งปัญหา เกี่ยวกับการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา 	30 กันยายน 2564	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้อำนวยการกองทะเบียน และประมวลผล 2. นายอภิชัย ชาญศิริรัตน์ , นายวรพจน์ วัตตุสินธ์ 3. บุคลากรกองทะเบียน และประมวลผล

ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
	3.2 เสนอให้มีการปรับกลวิธีหรือเพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญมาก ๆ / ควรมีช่องทางในการติดต่อที่มากกว่านี้	3.2 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ กองทะเบียนและประมวลผล มีดังนี้ 1) จุดให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล 2) เพจเฟซบุ๊กกองทะเบียนและประมวลผล 3) อีเมลล์ 1. diskko@hotmail.com แจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบหรือระบบไม่ตัดยอดหนี้ 2. woraphot.wat@msu.ac.th แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการรายงานตัวนิสิตใหม่ 3. regmsudocument2@gmail.com แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา 4) เว็บไซต์กองทะเบียนและประมวลผล 5) หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อ คือ 043719888 , 043719889 , 0803237706 และ 0638273667 และเบอร์โทรภายในประจำโต๊ะบุคลากรทุกคน		
4	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 4.1 ป้ายบอกทาง ควรมีให้สังเกตเห็นง่าย และชัดกว่านี้ / ป้ายของสถานที่ โดนต้นไม้บัง	4.1 ประสานฝ่ายอาคารสถานที่เพื่อตกแต่งต้นไม้ไม่ให้บังป้ายบอกทาง	30 กันยายน 2564	1. ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล 2. นางนัยนา ดรชัย

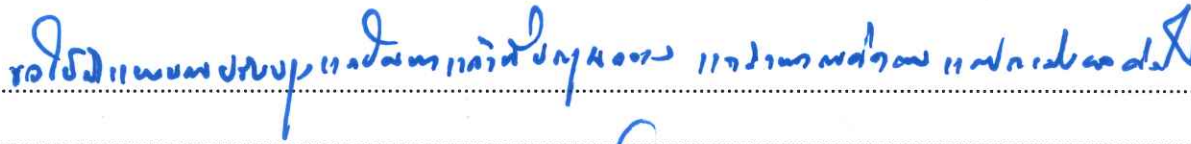
ลำดับ	ปัญหา/ข้อควรปรับปรุง (ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ)	แนวทางการพัฒนา	กำหนดเสร็จสิ้น	ผู้รับผิดชอบหลัก
	4.2 จุดวางคอมพิวเตอร์	4.2 เสนอของบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ		3. นางศุภลักษณ์ ศักดิ์คำดวง

การพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น กองทะเบียนและประมวลผลได้ให้ความสำคัญในทุกมิติ โดยมุ่งพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ในการนี้ กองทะเบียนและประมวลผล ใคร่ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คณะผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการบริการต่อไป


(นางสาวธรรณกร กอเสนาะรส)
นักวิชาการศึกษา
ผู้วิเคราะห์ข้อมูล


(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)
นักวิชาการศึกษา
ผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน

ความเห็นของผู้บริหาร.....



(นายสวัสดิ์ วิชระโกชน์)

ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

สิงหาคม 2564