

**รายงานความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีการศึกษา 2563**

.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กองทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่ให้บริการตั้งแต่การเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาสารคามจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม ประกอบด้วย นิสิต เจ้าหน้าที่ คณาจารย์ ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย กองทะเบียนและประมวลผล ได้พัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน พัฒนาการปฏิบัติงาน พัฒนาการให้บริการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานด้านวิชาการของผู้รับบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานและการให้บริการมีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ ในการให้บริการ คือ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง กองทะเบียนและประมวลผลได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยในปีการศึกษา 2563 กองทะเบียนและประมวลผล ได้สำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการควบคู่กับ การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน การประเมินในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 1) เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
- 2) เพื่อปรับปรุงและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลก่อนและหลังการพัฒนาการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ กองทะเบียนและประมวลผล โดยดำเนินการ เป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 เก็บข้อมูลวันที่ 12 มีนาคม ถึง 30 เมษายน 2563 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล ในรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด ณ จุดให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินปรากฏ ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ในช่วงที่ 1 มีจำนวนทั้งสิ้น 164 คน
2. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต
3. ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ และลำดับที่ 3 คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและผู้รับบริการไม่คาดหวัง คือ การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
5. โดยภาพรวมมีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 98.78 และผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22

จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังให้กองทะเบียนและประมวลผล จัดทำป้ายขั้นตอนการขอรับบริการ และเพิ่มช่องทางการให้บริการในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และผู้รับบริการได้แสดงความชื่นชมการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลในประเด็นความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ ในครั้งนี้ กองทะเบียนและประมวลผล จึงได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) การพัฒนาการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 1.1) จัดทำป้ายขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ที่จุดให้บริการ
 - 1.2) เพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 โดยเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำปรึกษาและรับคำร้องผ่านเพจเฟซบุ๊ก กองทะเบียนและประมวลผล มมส ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 และเพิ่มช่องทางการรับคำร้องทุกประเภทผ่านอีเมล regmsuform@gmail.com ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2563 เพื่อการบริหารจัดการคำร้องที่สะดวกรวดเร็วและสืบค้นได้

2) การพัฒนานวัตกรรมเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1) เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา ฉบับปัจจุบัน จากแบบกระดาษเป็นแบบไฟล์เอกสาร เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563

2.2) ระบบการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์ เปิดใช้ระบบ เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2563

2.3) เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดทำเอกสารสำคัญทางการศึกษาฉบับสำเร็จ การศึกษา โดยเปลี่ยนจากการลงนามจริงเป็นลายเซ็นสแกน เริ่มใช้วันที่ 20 พฤษภาคม 2563

2.4) ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เปิดใช้ระบบเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2563

เมื่อกองทะเบียนและประมวลผลได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการแล้ว ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล ช่วงที่ 2 วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 15 สิงหาคม 2563 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล ในรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด ณ จุดให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินปรากฏ ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ในช่วงที่ 2 มีจำนวนทั้งสิ้น 112 คน
2. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนตามลำดับ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
4. โดยภาพรวมมีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 98.21 และผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการมีความประสงค์ให้กองทะเบียนและประมวลผล เปิดให้บริการในช่วงเที่ยง เวลา 12.00 น. ถึง 13.00 น. และเพิ่มความชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ และการนำเสนอข้อมูลในระบบลงทะเบียนให้เป็นปัจจุบัน จากข้อเสนอแนะดังกล่าว กองทะเบียนและประมวลผลจึงได้จัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล 2563 ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง จะได้นำไปจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ต่อไป

หลักการและเหตุผล

กองทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับนิสิตทุกคน เริ่มต้นตั้งแต่การรับรายงานตัวนิสิตจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ให้บริการด้านการเรียนการสอนแก่นิสิต บุคลากร คณาจารย์ ผู้ปกครองนิสิต และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการด้านข้อมูลการศึกษานิสิตและหลักสูตรการเรียนการสอนทุกระดับทุกระบบการศึกษา โดยมีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ดังนี้
(กองทะเบียนและประมวลผล. 2562 : 2 - 3)

ปรัชญา : เทคโนโลยีล้ำสมัย ใส่ใจผู้ใช้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง ประสาน
มุ่งนำคุณภาพงานทะเบียน

ปณิธาน : กองทะเบียนและประมวลผลมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความประทับใจ
ในการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการรวดเร็ว และสร้างสรรค์คุณภาพของงาน
สู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ

วิสัยทัศน์ : เป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการที่เป็นเลิศ มีเทคโนโลยีทันสมัย
บริการถูกต้อง รวดเร็ว ประทับใจ ภายใต้การบริหารจัดการที่ดี

พันธกิจ :

1. สนับสนุนและดำเนินงานด้านวิชาการและจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน
3. สนับสนุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
4. ให้บริการการศึกษาแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และหน่วยงาน

ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการตามหลักการบริหารธรรมาภิบาล
ยุทธศาสตร์ :

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอน
ของมหาวิทยาลัย
2. สนับสนุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
3. ให้บริการการศึกษาแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และหน่วยงาน
ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการตามหลักการบริหารธรรมาภิบาล

ปัจจุบันกองทะเบียนและประมวลผล แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน และ 1 งาน คือ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานประมวลผล กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและระบบฐานข้อมูล และงานบริหารทั่วไป มีบุคลากรปฏิบัติงานและให้บริการ จำนวน 30 คน สามารถให้บริการครอบคลุมตามพันธกิจของหน่วยงาน และดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนด ส่งผลให้มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก แต่ยังคงพบว่ามีจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ โดยกองทะเบียนและประมวลผลได้นำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดเป็นแผนการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใน 9 ประเด็น ประกอบด้วย 1) มีช่องทางติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง 2) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน 3) มีแบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ 4) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว 6) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ 7) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม 8) มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และ 9) มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กองทะเบียนและประมวลผล จึงได้ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยกำหนดให้มีการประเมินทุกปีการศึกษา โดยในปีการศึกษา 2563 กองทะเบียนและประมวลผลได้เพิ่มเติม การสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ ควบคู่กับการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการประเมินความพึงพอใจเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรและหน่วยงานได้นำไปปรับปรุง พัฒนา หรือประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
2. เพื่อปรับปรุงและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองทะเบียนและประมวลผล ก่อนและหลังการพัฒนาการให้บริการ ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความสำคัญของการประเมิน

เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นความคาดหวังของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้รับบริการที่มารับบริการหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการ สำนักงานกองทะเบียนและประมวลผล มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้รับบริการประเมินทำแบบสอบถามออนไลน์ แบ่งการประเมินเป็นสองช่วงคือ ช่วงที่ 1 วันที่ 12 มีนาคม ถึง 30 เมษายน 2563 และช่วงที่ 2 วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 15 สิงหาคม 2563

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงที่ 1 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้

1. ช่องทางติดต่อสื่อสาร
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ
7. สถานที่ให้บริการ
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการ

ให้บริการผ่านเว็บไซต์

9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้

1. ช่องทางติดต่อสื่อสาร
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ
7. สถานที่ให้บริการ
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการ

ให้บริการผ่านเว็บไซต์

9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ช่วงที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองทะเบียนและประมวลผล จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ดังนี้

1. ช่องทางติดต่อสื่อสาร
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ
7. สถานที่ให้บริการ
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการ

ให้บริการผ่านเว็บไซต์

9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. วิธีสร้างเครื่องมือ

3.1 ประชุมวางแผนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองทะเบียนและประมวลผล

3.2 ศึกษารายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

3.3 สร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.4 เสนอเรื่องพิจารณาแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ต่อที่ประชุมกองทะเบียนและประมวลผล และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.5 แก้ไขตามมติประชุม

3.6 จัดทำแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถามออนไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กองทะเบียนและประมวลผลเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการ หน้าเคาน์เตอร์ให้บริการ สำนักงานกองทะเบียนและประมวลผล ซึ่งผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ได้ผ่านกระบวนการให้บริการจึงได้ให้ข้อมูลและประเมินโดยตรง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลสองช่วง คือ ช่วงที่ 1 วันที่ 12 มีนาคม ถึง 30 เมษายน 2563 และช่วงที่ 2 วันที่ 1 มิถุนายน ถึง วันที่ 15 สิงหาคม 2563 และมีคณะกรรมการติดตามและเก็บรวบรวม พบว่า มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามช่วงที่ 1 จำนวน 164 คน ช่วงที่ 2 จำนวน 112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้รับบริการเป็นผู้ตอบ นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ แปลผลและเขียนรายงาน กรณีที่ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จะหาค่าเฉลี่ยแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความหมายว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความหมายว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความหมายว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความหมายว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความหมายว่า น้อยที่สุด

3. นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและสรุปผลโดยวิธีการพรรณนา

ผลการประเมินความคาดหวังความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ช่วงที่ 1

ผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	29.27
หญิง	116	70.73
รวม	164	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	10	6.10
20 - 30 ปี	143	87.20
31 - 40 ปี	8	4.88
41 ปี ขึ้นไป	3	1.82
รวม	164	100.00

ประเภท	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
นิสิต	145	88.41
บุคลากร	3	1.83
คณาจารย์	-	-
ศิษย์เก่า	16	9.76
บุคคลทั่วไป	-	-
รวม	164	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน (ร้อยละ 70.73) อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 143 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.20) และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 145 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.41)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

รายการ	ระดับความคาดหวัง		ความหมาย	ไม่ คาดหวัง
	\bar{x}	S.D.		
1. ช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.38	0.68	มาก	-
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.72	มาก	-
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.80	มาก	-
4. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.13	0.93	มาก	-
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.78	มาก	-
6. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ	4.26	0.81	มาก	-
7. สถานที่ให้บริการ	4.16	0.81	มาก	-

รายการ	ระดับความคาดหวัง		ความหมาย	ไม่ คาดหวัง
	\bar{x}	S.D.		
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสาร เกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์	4.15	0.83	มาก	-
9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.16	0.87	มาก	1 คน (0.61 %)
โดยรวม	4.25	0.66	มาก	-

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.38$) ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.13$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ผลปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย	ไม่ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.09	0.88	มาก	-
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.92	มาก	-
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.89	มาก	-
4. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.17	0.91	มาก	-

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย	ไม่ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.87	มาก	-
6. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ	4.20	0.84	มาก	-
7. สถานที่ให้บริการ	4.10	0.86	มาก	-
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสาร เกี่ยวกับการให้บริการ ผ่านเว็บไซต์	4.10	0.86	มาก	-
9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.07	0.97	มาก	2 คน (1.22%)
โดยรวม	4.15	0.77	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก และ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.07$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 164 คน มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 โดยมีรายละเอียด (ข้อความจากผู้รับบริการ โดยไม่มีการปรับแก้ไข) ดังนี้

4.1 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

- 1) ยอยากให้มีป้ายขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ที่จุดให้บริการ
- 2) ควรมีการตอบกลับที่รวดเร็วกว่านี้
- 3) ชัดเจน เข้าใจง่าย ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง ทำให้กระบวนการมีความรวดเร็ว
- 4) ดี ดีมากที่สุด ดีเยี่ยม

- กว่านี้
- 5) คาดหวังที่จะได้รับการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วมากกว่านี้
 - 6) อยากให้ติดต่อได้ตลอดเวลา / อยากให้มี admin ดูแลตลอด 24 ชม.
 - 7) อยากให้เจ้าหน้าที่พูด อธิบายให้ดีกว่านี้ค่ะ / ควรใช้คำพูดที่สุภาพและไพเราะ
- พัฒนาต่อไป
- 8) การจัดส่งเอกสารรวดเร็วในช่วงโควิด-19
 - 9) คาดหวังอยากให้ระบบการบริการ อำนวยความสะดวกแบบนี้ไปเรื่อยๆ และ
 - 10) บริการดี ยินดีรับฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 11) ค่าบริการแพงเกินไป
 - 12) โทรติดต่อง่ายกว่านี้
 - 13) เจ้าหน้าที่ควรทำให้เร็วกว่านี้
 - 14) ในช่วงโควิด-19 อยากให้เพิ่มช่องทางการให้บริการ

4.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

4.2.1 จุดดี

- 4.2.1.1 พอใจมากที่สุดครับเพราะสามารถให้คำแนะนำเราได้
- 4.2.1.2 พอใจระดับมาก
- 4.2.1.3 อธิบายชัดเจนดี
- 4.2.1.4 พอใจมากๆ ดีมาก ดีเยี่ยม
- 4.2.1.5 ร้อยละ 90
- 4.2.1.6 ดีมากที่สุด และอยากให้มีการดำเนินการบนหน้าเพจ facebook แบบนี้อีกตลอดไป
- 4.2.1.7 พึงพอใจมาก บริการดี รวดเร็ว ได้รับเอกสารรวดเร็วดี
- 4.2.1.8 ให้คำปรึกษาดีมากเลยครับ พูดเพราะ ชื่นชมครับ
ขอบพระคุณมากนะครับ บุคลากรให้บริการที่ดีสุภาพ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมากครับ พอใจมากๆ
- 4.2.1.9 พอใจมากๆ บุคลากรสุภาพไม่ฉุนเฉียวเพราะต้องตอบคำถาม
เดิมกับนิสิตนักศึกษา ขอบคุณที่ทำงานหนักนะคะ เป็นกำลังใจให้
- 4.2.1.10 ติดต่อกง่ายและสะดวก

4.2.2 จุดที่ควรพัฒนา

- 4.2.2.1 ความพึงพอใจปานกลาง โดยองค์รวมการให้บริการมีความ
 ค่าซ้ำ
- 4.2.2.2 น้อยมาก ซ้ำมาากๆ
- 4.2.2.3 โทรติดต่อยาก
- 4.2.2.4 เคยเข้าไปที่สำนักงานเจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะเลยคะ น้ำเสียง
 กระแทกไม่มีหางเสียงต่อนิสิตเลย
- 4.2.2.5 แย่มาก

จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการได้แสดงความชื่นชมการให้บริการของกองทะเบียน และประมวผลในประเด็นคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความชัดเจนในข้อมูล และรายละเอียด ให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ ทั้งนี้ มีผู้รับบริการบางส่วนได้เสนอแนะ ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการ เช่น ควรมีป้ายขั้นตอนการขอรับบริการแสดงไว้ที่จุดให้บริการและเพิ่ม ช่องทางในการติดต่อขอรับบริการในช่วงสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 เป็นต้น ในการนี้ กองทะเบียนและประมวผล จึงได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการ ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอีกครั้ง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ช่วงที่ 2

ผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	30.36
หญิง	78	69.64
รวม	112	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	19	17.00
20 - 30 ปี	74	66.10
31 - 40 ปี	9	8.00
41 ปี ขึ้นไป	10	8.90
รวม	112	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
นิสิต	78	69.60
บุคลากร	3	2.70
คณาจารย์	-	-
ศิษย์เก่า	29	25.90
บุคคลทั่วไป	2	1.80
รวม	112	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 69.64) อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 74 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.10) และผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 78 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.60)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ผลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย	ไม่ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. ช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.32	0.97	มาก	-
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.83	มาก	-
3. แบบฟอร์มคำร้องและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.90	มาก	-
4. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.46	0.90	มาก	-
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.98	มาก	-
6. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการให้บริการ	4.46	0.81	มาก	-
7. สถานที่ให้บริการ	4.51	0.77	มากที่สุด	-
8. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสาร เกี่ยวกับการให้บริการ ผ่านเว็บไซต์	4.54	0.76	มากที่สุด	-
9. การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.30	1.00	มาก	-
โดยรวม	4.44	0.77	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ($\bar{X} = 4.51-4.54$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.51$) และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ ทั้งนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.30$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 112 คน มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 โดยมีรายละเอียด (ข้อความจากผู้รับบริการ โดยไม่มีการปรับแก้ไข) ดังนี้

3.1. จุดดี

- 3.1.1 บริการดี มีระดับ ประทับใจ
- 3.1.2 อยู่ในระดับที่ดี บริการดี เจ้าหน้าที่สุภาพ สถานที่ใหม่เพียงพอ ต่อจำนวนนิสิต การกระจายหรือให้ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสม และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ หลายช่องทาง
- 3.1.3 ฟังพอใจมาก ดี ถึง ดีมาก
- 3.1.4 การใช้บริการรวดเร็ว ชัดเจน
- 3.1.5 สะดวก รวดเร็ว อธิบายชัดเจน
- 3.1.6 คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของนิสิต
- 3.1.7 เป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทุกท่าน
- 3.1.8 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายได้ชัดเจน
- 3.1.9 เยี่ยมมากๆ
- 3.1.10 การขอเอกสารสำหรับคนที่จบไปนานแล้วมีการบริการที่สะดวกมาก โดยไม่ต้องเสียเวลาติดต่อโดยตรงที่มหาวิทยาลัย
- 3.1.11 เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องทรานสคริปและใบรับรอง ให้บริการดีมาก
- 3.1.12 จบรอบเดือนมีคุณานได้รับเอกสารจบทางไปรษณีย์เร็วมากๆ
- 3.1.13 ได้รับเอกสารจบเร็วกว่าที่คาดไว้
- 3.1.14 ยื่นคำร้องขอส่งไปรษณีย์ออนไลน์สะดวกมาก ได้รับเอกสาร ภายใน 3 วัน
- 3.1.15 สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี 59 ติดต่อขอทรานสคริปใหม่ เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำดีมาก มีระบบชำระเงินที่สะดวก ได้รับเอกสารรวดเร็ว ประทับใจมากๆ
- 3.1.16 บุคลากรให้คำปรึกษาเป็นกันเองและดีมาก
- 3.1.17 ภาพรวมฟังพอใจ ควรมีความชัดเจนในการประชาสัมพันธ์
- 3.1.18 โดยรวมแล้วฟังพอใจมาก
- 3.1.19 มีความทันสมัยและให้บริการดีมาก

3.2 จุดที่ควรพัฒนา

- 3.2.1 อยากให้ปรับปรุงการแจ้งข่าวสารให้มีความรอบคอบและละเอียด มากกว่านี้ เพื่อให้นิสิตสามารถเข้าใจได้ง่าย
- 3.2.2 การดำเนินการบางประเภทยังต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น ระบบ ลงทะเบียน การดำเนินการหลังลงทะเบียน การอพเพทต่างๆ
- 3.2.3 โทรติดต่อกองทะเบียนยาก

3.2.4 ควรปรับปรุงเวลาพักเที่ยง เนื่องจากผมก็ใช้เวลาพักเที่ยงในการทำงาน มาทำธุระที่กองทะเบียน แต่กลับต้องรอเจ้าหน้าที่พักเที่ยงแบบนี้ยังพอเข้าใจได้ แต่เจ้าหน้าที่ทำเรื่องผิด ทำให้ผมต้องเสียเวลามาอีกวัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ให้รอพักเที่ยง ผมมองว่าขาดความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ทำเรื่องผิด ทำให้ผมเสียเวลา แต่ผมกลับต้องรอพักเที่ยง ทั้งที่ผมก็ต้องรีบกลับไปทำงานเหมือนกัน

จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการได้แสดงความชื่นชมการให้บริการของกองทะเบียน และประมวผลในประเด็นคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความชัดเจนในข้อมูล และรายละเอียด ให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ ทั้งนี้ มีผู้รับบริการบางส่วนได้เสนอแนะข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการ เช่น ควรเปิดให้บริการในช่วงพักกลางวัน ปรับปรุงการแจ้งข้อมูลข่าวสารในระบบลงทะเบียนให้เป็นปัจจุบัน ในการนี้ กองทะเบียนและประมวผล จึงได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ต่อไป



(นางสาวสิริณัฐ์ ประกอบสุขยิ่ง)

นักวิชาการศึกษา

ผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน



(นางสาวธนกร กอเสนาะรส)

นักวิชาการศึกษา

ผู้วิเคราะห์ข้อมูล



(นายสวัสดิ์ วิชระโกชน)

ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวผล

กันยายน 2563