

สรุปภาพรวมความคิดเห็นต่อการใช้บริการ **งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษาคณะ**

ประเด็น	งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา						หน่วยงานทำเอง-เทียบค่า		
	ในคณะ	นอกคณะ	นศ.ป.ตรี	เฉลี่ย-4	ระดับ	%	เฉลี่ย-5	ระดับ	%
จำนวนผู้ตอบแบบความคิดเห็น (คน)	3	-	34	37			104		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.58	-	2.38	2.98	มาก	74.56	3.54	มาก	70.72
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.33	-	2.44	2.89	มาก	72.13	3.46	มาก	69.20
1.2 ความสะดวก และความรวดเร็วของการให้บริการ	3.33	-	2.18	2.76	มาก	68.88	3.53	มาก	70.67
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.00	-	2.50	3.25	มาก	81.25	3.62	มาก	72.30
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่างๆ	3.67	-	2.41	3.04	มาก	76.00	-	-	-
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	-	2.57	3.22	มาก	80.43	3.76	มาก	75.27
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	3.67	-	2.68	3.18	มาก	79.38	3.75	มาก	75.00
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	-	2.35	3.18	มาก	79.38	3.70	มาก	74.00
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	3.67	-	2.56	3.12	มาก	77.88	3.84	มาก	76.80
2.4 ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.00	-	2.50	3.25	มาก	81.25	-	-	-
2.5 ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.00	-	2.74	3.37	มากที่สุด	84.25	-	-	-
ค่าเฉลี่ย	3.74	-	2.48	3.11	มาก	77.75	3.65	มาก	72.99
เปอร์เซ็นต์	93.50	-	62.00	77.75			72.99	↑	
ระดับ	มากที่สุด	-	น้อย	มาก			มาก		

หมายเหตุ : บุคลากรนอกคณะไม่ได้ตอบแบบสอบถาม

↑

ช่วงห่าง 3/4 =0.75
ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 มาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 น้อยที่สุด

ช่วงห่าง 4/5 =0.80
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 น้อยที่สุด

ความต้องการเพิ่มเติม :

- มีเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดบางครั้งไปไม่เจอ
- ต้องการให้มีห้องน้ำเพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา และทำสิ่งที่ดีแล้วให้ดีขึ้นอีก
- อยากให้มีการจ้างงานหรือกิจกรรมเร็วกว่านี้ อย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพราะปัจจุบันจ้างงานกระชั้นชิดไปมาก และขอให้มีค่านอน ไม่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา (3 คน)
- อยากให้คณะอาจารย์คุยปรึกษาเรื่องงานกันบ้าง ทั้งอาจารย์สาขาธุรกิจ+สาขาพัฒนามาจับเข้าคุยกัน
- ตอบคำถามให้ได้ครบถ้วน แจ่มแจ้ง ตอบอย่างละเอียด (4 คน)
- อยากให้แจ้งทุกอย่าง อย่างละเอียดและครบถ้วน ไม่ใช่แจ้ง 1 ครั้ง แล้วต้องมาแจ้งเพิ่มเติมในเรื่องเดียวกันอีกเป็นครั้งที่ 2-3 มันค่อนข้างสร้างความลำบากในการทำงานมากยิ่งขึ้น (1 คน)
- อยากจะให้สนใจคนภายใน มากกว่าที่จะไปสนใจภายนอก

สิ่งที่ท่านไม่อยากจะเกิดขึ้นในการให้บริการ :

- ทะเลาะกัน
- ความไม่เข้าใจระหว่างบุคลากรและนักศึกษาในเรื่องต่างๆ
- การที่พนักงานชอบทำตัวเหมือนเราเป็นนักศึกษาของเขา ขอบพูดไม่ค่อยดีใส่ ทำหน้าใส่นักศึกษาหรือพูดจาประชดประชัน (2 คน)
- ไม่อ่านไม่ตอบนศ.
- การไม่สนใจการตอบคำถามหรือช่วยเหลือคนที่เดือดร้อนหรือมีปัญหา
- ความไม่แน่นอนในการให้บริการ
- การชักสีหน้าไม่พอใจ ไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับการทำงานได้ (ใช้อารมณ์มากกว่า)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :

- สนใจคนภายใน มากกว่าที่จะไปสนใจภายนอก
- อยากให้ทางคณะเร่งติดตามเงินค่าโครงการภาษาอังกฤษ 6000 บาทสำหรับคนที่ยังไม่ได้จ่าย เพราะยังไม่เห็นว่าคนที่ไม่จ่ายขึ้นติดหนี้ในระบบมหาวิทยาลัยตามที่คณบดีแจ้งไปเลย
- ควรจะมีทีมงานเพิ่มมากขึ้นกว่านี้
- อยากให้มีพัสดุติดตั้งไว้ภายในอาคารให้บริการ เพราะภายในอาคารอากาศร้อนมาก หายใจไม่ออก
- ควรจะมีห้องน้ำสำหรับนักศึกษาในตึกที่เรียนเพราะเดินไปเข้าห้องน้ำไกลมาก
- อยากให้ติดป้ายชื่อห้อง ผังที่นั่ง และป้ายชื่อบุคลากรว่าให้บริการด้านไหน ไว้ในบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกการรับบริการ
- ควรแจ้งตารางทำงาน office hour ของบุคลากร และคณาจารย์ไว้หน้าห้องทำงาน หรือบนสื่อออนไลน์ของคณะฯ เพื่อให้ง่ายต่อการเลือกช่วงเวลาเข้ารับบริการ
- ควรจัดสถานที่ให้เป็นส่วนตัว โดยเฉพาะช่วงเวลายื่นเอกสารสหกิจศึกษา
- สโมสรนักศึกษาต้องการห้องทำงานที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของคณะฯและใกล้ชิดบุคลากรมากกว่านี้ เพื่อการประสานงานการทำงานที่ง่ายขึ้น