

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563**

สำนักงานทะเบียนนักศึกษาคได้สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจผู้ให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นภาษาไทย ที่ link <https://forms.gle/zwJghG1jpDRnZgRn7> และ เป็นภาษาอังกฤษ ที่ link <https://forms.gle/PtCxU43dE8CjHgqHA> มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 112 คน

สำหรับการแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนตามเกณฑ์ 5 ระดับแทน 5 ความหมายคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดในรายงานฉบับนี้ใช้ทฤษฎีการแปลความหมายของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) มีสมการคำนวณอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.5 โดยใช้สมการ

$$\frac{\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ทำให้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

4.50-5.00	ค่าเฉลี่ยมากที่สุด
3.50-4.49	ค่าเฉลี่ยมาก
2.50-3.49	ค่าเฉลี่ยปานกลาง
1.50-2.49	ค่าเฉลี่ยน้อย
1.00-1.49	ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ที่มา : ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นลิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert)

ความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการและรูปแบบการบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการและรูปแบบการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2562 ร้อยละ 0.05 โดยความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.61 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.06 (ปี 2562 ค่าเฉลี่ย 3.55) ความพึงพอใจภาพรวมต่อรูปแบบการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.75 ลดลง ร้อยละ 0.09 (ปี 2562 ค่าเฉลี่ย 3.84)

ด้านการให้บริการ	ค่าความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย		SD	
	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2562
1. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการ	3.61	3.55	1.07	1.14
2. ความพึงพอใจภาพรวมต่อรูปแบบการบริการ	3.75	3.84	0.90	1.48
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	3.70	0.87	

ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการภาพรวมต่อการรับบริการของสำนักงานทะเบียนฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ

เพื่อการให้บริการทางการศึกษา **อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20** โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดร้อยละ 74.40 (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทางการศึกษาน้อยที่สุดร้อยละ 67.60 (ค่าเฉลี่ย 3.38)

การบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา	ค่าความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย		SD	
	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2562
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.72	3.66	1.14	1.19
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.56	3.49	1.15	1.26
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	3.62	1.10	1.23
4. ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทางการศึกษา	3.38	3.46	1.28	1.23
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	3.55	1.07	

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา **อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00** โดยมีความพึงพอใจต่อช่องทางบริการรับรู้ทาง Facebook Registrar.TU เว็บไซต์ มากที่สุดร้อยละ 77.00 (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจต่อ Mobile app (TU Registration System) น้อยที่สุดร้อยละ 68.40 (ค่าเฉลี่ย 3.42)

รูปแบบการบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา	ค่าความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย		SD	
	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2562
1. Facebook Registrar.TU	3.85	3.66	0.98	1.20
2. เว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th	3.46	3.94	1.21	1.69
3. Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ	3.74	3.88	1.09	1.37
4. Mobile app (TU Registration System)	3.42		1.07	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	3.84	0.90	

ความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์ และความคาดหวังทางการพัฒนาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์รวม **อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในอนาคต และภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 (ร้อยละ 81.80) 3.76 (ร้อยละ 75.20) และ 3.54 (ร้อยละ 70.80) ตามลำดับ

ภาพลักษณ์	ค่าความพึงพอใจ ปี 2563	
	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ทางด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบัน	3.54	1.10
2. ทางด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในอนาคต	3.76	1.11
3. ต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	4.09	1.09
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	1.10

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา 85 คน (75.90%) บุคลากร 19 คน (17.00%) ประชาชนทั่วไป 6 คน (5.40%) และ ศิษย์เก่า 2 คน (1.80%)

เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง 76 คน (67.90%) และ ชาย 36 คน (32.10%)

อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 53 คน (47.30%) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 32 คน (28.60%) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 12 คน (10.70%) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 8 คน (7.10%) และ อายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 7 คน (6.30%)

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี 64 คน (57.10%) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 26 คน (23.20%) ระดับปริญญาโท 13 คน (11.60%) และ ระดับปริญญาเอก 9 คน (8.00%)

รู้จักสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานทะเบียนนักศึกษา จำนวน 109 คน (97.30%) และ ไม่รู้จักสำนักงานทะเบียนนักศึกษา 3 คน (2.70%)

เคยมารับบริการที่สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เคยมารับบริการที่สำนักงานทะเบียนนักศึกษา จำนวน 89 คน (79.50%) และ ไม่เคยมารับบริการที่สำนักงานทะเบียนนักศึกษา 23 คน (20.50%)

สำนักงานทะเบียนนักศึกษาที่นักศึกษาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการที่สำนักงานศูนย์รังสิต จำนวน 100 คน (89.30%) และ ใช้บริการที่สำนักงานท่าพระจันทร์ จำนวน 12 คน (10.70%)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	85	75.90
ศิษย์เก่า	2	1.80
บุคลากร	19	17.00
ประชาชนทั่วไป	6	5.40
รวม	112	100.00
2. เพศ		
ชาย	36	32.10
หญิง	76	67.90
รวม	112	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	53	47.30
21-30 ปี	32	28.60
31-40 ปี	12	10.70
41-50 ปี	8	7.10
51 ปีขึ้นไป	7	6.30
รวม	112	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	23.20
ปริญญาตรี	64	57.10
ปริญญาโท	13	11.60
ปริญญาเอก	9	8.00
รวม	112	100.00
5. รู้จักสำนักงานทะเบียนนักศึกษา		
รู้จัก	109	97.30
ไม่รู้จัก	3	2.70
รวม	112	100.00
6. เคยมารับบริการที่สำนักงานทะเบียนนักศึกษา		
เคยมารับบริการ	89	79.50
ไม่เคยมารับบริการ	23	20.50
รวม	112	100.00
7. สำนักงานทะเบียนนักศึกษาที่นักศึกษาใช้บริการ		
ท่าพระจันทร์	12	10.70
รังสิต	100	89.30
รวม	112	100.0

2. ช่องทางที่ผู้ใช้บริการรับบริการจากสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 112 คน ถึงช่องทางการรับบริการจากสำนักงานทะเบียนฯ พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับบริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุดจำนวน 87 คน (77.68%) รองลงมาเคยรับบริการผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก จำนวน 47 คน (41.96%) เคยรับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 34 คน (30.56%) เคยรับบริการทางเคาน์เตอร์ จำนวน 33 คน (29.46%) ตามลำดับ

ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ	เคยรับบริการ		ลำดับ
	จำนวน	ร้อยละ	
เคาน์เตอร์บริการ	33	29.46	4
เว็บไซต์	87	77.68	1
โทรศัพท์	34	30.36	3
เพจเฟซบุ๊ก	47	41.96	2

เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือนักศึกษา มธ. ระดับปริญญาตรี รับบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 44 คน และรับบริการทางโทรศัพท์น้อยที่สุด จำนวน 14 คน

ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการที่เคยรับบริการ							
	นักศึกษา มธ.					ศิษย์เก่า มธ.	บุคลากร มธ.	ประชาชนทั่วไป
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม			
เคาน์เตอร์บริการ	4	19	3	2	28	2	3	0
เว็บไซต์	23	44	1	0	68	1	13	5
โทรศัพท์	5	14	2	0	21	1	9	3
เพจเฟซบุ๊ก	12	24	2	4	42	0	5	0

3. งานบริการที่ผู้ใช้บริการรับบริการจากสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 112 คน ถึงการเข้ารับบริการจากสำนักงานทะเบียนฯ พบว่าส่วนใหญ่เคยรับบริการงานบริการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษามากที่สุดจำนวน 79 คน (70.54%) รองลงมาเคยรับบริการงานบริการเกี่ยวกับตารางเรียนตารางสอนจำนวน 48 คน (42.86%) งานบริการจดทะเบียนเพิ่มถอน เพิกถอน จำนวน 47 คน (41.96%) งานบริการเกี่ยวกับข้อมูลประวัตินักศึกษาและงานบริการเกี่ยวกับข้อมูลประวัตินักศึกษา จำนวน 40 คน (35.71%) งานบริการเกี่ยวกับการขอหลักฐานการศึกษาจำนวน 38 คน (33.93%) และงานบริการเกี่ยวกับการตรวจสอบวุฒิการศึกษาจำนวน 23 คน (20.54%) ตามลำดับ

งานบริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ	เคยรับบริการ		ลำดับ
	จำนวน	ร้อยละ	
งานบริการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา	79	70.54	1
งานบริการเกี่ยวกับการขอหลักฐานการศึกษา	38	33.93	5
งานบริการเกี่ยวกับการตรวจสอบวุฒิการศึกษา	23	20.54	6

งานบริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ	เคยรับบริการ		ลำดับ
	จำนวน	ร้อยละ	
งานบริการเกี่ยวกับข้อมูลประวัตินักศึกษา	40	35.71	4
งานบริการเกี่ยวกับตารางเรียนตารางสอน	48	42.86	2
งานบริการเกี่ยวกับข้อมูลเกรด / จบการศึกษาของนักศึกษา	40	35.71	4
งานบริการจดทะเบียนเพิ่มถอน เพิกถอน	47	41.96	3

เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้บริการที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือนักศึกษา มธ. ระดับปริญญาตรี รับบริการงานบริการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 39 คน และรับบริการงานบริการเกี่ยวกับการตรวจสอบวุฒิการศึกษาน้อยที่สุด จำนวน 11 คน

ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ	จำนวนผู้รับบริการที่เคยรับบริการ							
	นักศึกษา มธ.					ศิษย์เก่า มธ.	บุคลากร มธ.	ประชาชนทั่วไป
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม			
งานบริการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา	24	39	2	4	69	1	7	2
งานบริการเกี่ยวกับการขอหลักฐานการศึกษา	4	21	2	1	28	2	8	0
งานบริการเกี่ยวกับการตรวจสอบวุฒิการศึกษา	6	11	1	4	18	1	4	0
งานบริการเกี่ยวกับข้อมูลประวัตินักศึกษา	13	18	2	1	34	0	5	1
งานบริการเกี่ยวกับตารางเรียนตารางสอน	11	24	2	0	37	1	10	0
งานบริการเกี่ยวกับข้อมูลเกรด / จบการศึกษาของนักศึกษา	4	21	1	3	29	2	9	0
งานบริการจดทะเบียนเพิ่มถอน เพิกถอน	9	24	2	3	38	1	6	2

4. ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

4.1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย

3.73 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 74.60 โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุดร้อยละ 76.40 (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการน้อยที่สุดร้อยละ 71.40 (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	29 (25.9%)	37 (33.0%)	30 (26.8%)	3 (2.7%)	9 (8.0%)	4 (3.6%)	108	3.68	1.15	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	29 (25.9%)	35 (31.3%)	25 (22.3%)	7 (6.3%)	12 (10.7%)	4 (3.6%)	108	3.57	1.26	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ ทำเป็นอย่างดี	34 (30.4%)	41 (36.6%)	19 (17.0%)	3 (2.7%)	11 (9.8%)	4 (3.6%)	108	3.78	1.22	มาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคเหมือนกันทุกรายไม่ เลือกปฏิบัติ	40 (35.7%)	32 (28.6%)	22 (19.5%)	5 (4.5%)	9 (8.0%)	4 (3.6%)	108	3.82	1.22	มาก
5.การให้คำแนะนำมีความ ชัดเจนและเป็นประโยชน์	32 (28.6%)	38 (33.9%)	20 (17.9%)	7 (6.3%)	10 (8.9%)	5 (4.5%)	107	3.70	1.23	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.73	1.14	มาก

4.2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 71.20 โดยมีความพึงพอใจที่มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนมากที่สุดร้อยละ 72.80 (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีความพึงพอใจขั้นตอนในการให้บริการมีความ คล่องตัว ไม่ซับซ้อนน้อยที่สุดร้อยละ 69.40 (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. ขั้นตอนในการ ให้บริการมีความ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	23 (20.5%)	33 (29.5%)	33 (29.5%)	10 (8.9%)	9 (8.0%)	4 (3.6%)	108	3.47	1.17	ปาน กลาง
2. มีประกาศหรือแจ้ง ขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน	33 (29.5%)	28 (25.0%)	27 (24.1%)	10 (8.9%)	8 (7.1%)	6 (5.4%)	106	3.64	1.22	มาก
3. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	30 (26.8%)	34 (30.4%)	25 (22.3%)	7 (6.3%)	12 (10.7%)	4 (3.6%)	108	3.58	1.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.56	1.15	มาก

4.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 73.80 โดยมีความพึงพอใจที่มีป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุดร้อยละ 74.20 (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีความพึงพอใจมีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพน้อยที่สุดร้อยละ 73.40 (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. มีการใช้ระบบ สารสนเทศมาใช้ในการ ดำเนินงานอย่าง มีประสิทธิภาพ	27 (24.1%)	41 (36.6%)	25 (22.3%)	5 (4.5%)	9 (8.0%)	5 (4.5%)	107	3.67	1.16	มาก
2. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ	32 (28.6%)	34 (30.4%)	25 (22.3%)	7 (6.3%)	9 (8.0%)	5 (4.5%)	107	3.68	1.21	มาก
3. ป้าย/ข้อความ บอกจุดบริการ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	28 (25.0%)	39 (34.8%)	25 (22.3%)	8 (7.1%)	7 (6.3%)	5 (4.5%)	107	3.71	1.11	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.69	1.10	มาก

4.4. ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทางการศึกษา

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทางการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.38 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 67.60 โดยมีความพึงพอใจในลำดับขั้นตอนการขอรับบริการที่ชัดเจนมากที่สุดร้อยละ 70.00 (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความพึงพอใจในระบบเว็บไซต์ที่ให้บริการมีความทันสมัยน้อยที่สุดร้อยละ 65.80 (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. ระบบเว็บไซต์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	23 (20.5%)	32 (28.6%)	28 (25.0%)	8 (7.1%)	19 (17.0%)	2 (1.8%)	110	3.29	1.35	ปานกลาง
2. การใช้งานมีความสะดวก ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	25 (22.3%)	29 (25.9%)	32 (28.6%)	9 (8.0%)	16 (14.3%)	1 (0.9%)	111	3.34	1.31	ปานกลาง
3. มีลำดับขั้นตอนการขอรับบริการที่ชัดเจน	27 (24.1%)	37 (33.0%)	25 (22.3%)	9 (8.0%)	13 (11.6%)	1 (0.9%)	111	3.50	1.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.38	1.27	ปานกลาง

5. ภาพรวมการรับบริการ

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมการรับบริการอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนคิดเป็นร้อยละ 70.20 โดยมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการร้อยละ 70.20 (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการร้อยละ 70.00 (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ภาพรวมการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	25 (22.3%)	42 (37.5%)	22 (19.6%)	12 (10.7%)	11 (9.8%)	0 (0.0%)	112	3.51	1.23	มาก
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ	26 (23.2%)	35 (31.3%)	31 (27.7%)	7 (6.3%)	12 (10.7%)	1 (0.9%)	111	3.50	1.23	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.51	1.21	มาก

6. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือนักศึกษา มธ. ระดับปริญญาตรี เคยใช้บริการ Facebook Registrar.TU และ เว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th มากที่สุด จำนวน 42 คน รองลงมาใช้บริการ Mobile app (TU Registration System) จำนวน 39 คน และใช้บริการ Automatic Document Machine (ADM) เครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ น้อยที่สุด จำนวน 29 คน

ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ	จำนวนผู้รับบริการที่เคยรับบริการ							
	นักศึกษา มธ.					ศิษย์เก่า มธ.	บุคลากร มธ.	ประชาชนทั่วไป
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม			
1. Facebook Registrar.TU	20	42	2	0	64	2	10	1
2. เว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th	22	42	3	0	67	2	14	2
3. Automatic Document Machine (ADM) บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ	16	29	2	0	47	2	6	1
4. Mobile app (TU Registration System)	23	39	3	0	65	2	8	2

6.1 ความพึงพอใจต่อการบริการทางFacebook Registrar.TU

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการทางFacebook Registrar.TUภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.00 โดยมีความพึงพอใจบริการทางFacebook Registrar.TU ที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook อย่างต่อเนื่องมากที่สุดร้อยละ 79.40 (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีความพึงพอใจด้านความถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลที่น่าเสนอน้อยที่สุดร้อยละ 76.20 (ค่าเฉลี่ย 3.81)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. ความถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลที่น่าเสนอ	21 (18.8%)	30 (26.8%)	21 (18.8%)	3 (2.7%)	3 (2.7%)	34 (30.4%)	78	3.81	1.01	มาก
2. รูปแบบ / เนื้อหา และวิธีการนำเสนอ มีความเหมาะสม	25 (22.3%)	39 (34.8%)	24 (21.4%)	3 (2.7%)	3 (2.7%)	18 (16.1%)	94	3.85	0.96	มาก

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook อย่างต่อเนื่อง	33 (29.5%)	33 (29.5%)	21 (18.8%)	3 (2.7%)	3 (2.7%)	19 (17.0%)	93	3.97	1.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.85	0.98	มาก

6.2 ความพึงพอใจต่อการบริการทางเว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการทางเว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.46 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.20 โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศใช้เวลาในการติดต่อกลับอย่างรวดเร็วมากที่สุดร้อยละ 71.20 (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจเนื้อหาที่มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์น้อยที่สุดร้อยละ 69.40 (ค่าเฉลี่ย 3.47)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. เนื้อหาที่มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์	24 (21.4%)	22 (19.6%)	23 (20.5%)	9 (8.0%)	10 (8.9%)	24 (21.4%)	88	3.47	1.30	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศใช้เวลาในการติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	27 (24%)	30 (26.8%)	28 (25.0%)	12 (10.7%)	7 (6.3%)	8 (7.1%)	104	3.56	1.19	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.46	1.21	ปานกลาง

6.3 ความพึงพอใจต่อการบริการทางเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ (Automatic Document Machine : ADM)

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการทางเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ (Automatic Document Machine : ADM) ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.74 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.80 โดยมีความพึงพอใจบริการเอกสารที่ออกจากเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติมีความถูกต้องมากที่สุดร้อยละ 77.40 (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีความพึงพอใจเอกสารที่การเข้าถึงของตำแหน่งที่ตั้งเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติน้อยที่สุดร้อยละ 73.00 (ค่าเฉลี่ย 3.65)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. เอกสารที่ออกจากเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติมีความถูกต้อง	17 85 (15.2%)	22 88 (๓๑%)	14 42 (12.5%)	1 2 (0.9%)	3 3 (2.7%)	55 (49.1%)	57	3.86	1.04	มาก
2. ความเสถียรของเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ	19 (17.0%)	30 (26.8%)	16 (14.3%)	4 (3.6%)	4 (3.6%)	39 (34.8%)	73	3.77	1.07	มาก
3. การเข้าถึงของตำแหน่งที่ตั้งเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ	18 (16.1%)	27 (24.1%)	19 (17.0%)	5 (4.5%)	5 (4.5%)	38 (33.9%)	74	3.65	1.13	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.74	1.09	มาก

6.4 ความพึงพอใจต่อการบริการ Mobile App (TU Registration System)

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ Mobile App (TU Registration System) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 68.40 โดยมีความพึงพอใจการเข้าถึงระบบมีความสะดวก รวดเร็วมากที่สุดร้อยละ 72.00 (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ในการบริการ Mobile App มีความทั่วถึงน้อยที่สุดร้อยละ 68.00 (ค่าเฉลี่ย 3.40)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. การประชาสัมพันธ์ในการบริการ Mobile App มีความทั่วถึง	13 (11.6%)	23 (20.5%)	27 (24.1%)	10 (8.9%)	4 (3.6%)	35 (31.3%)	77	3.40	1.08	ปานกลาง
2. การเข้าถึงระบบมีความสะดวก รวดเร็ว	24 (21.4%)	28 (25.0%)	26 (23.2%)	7 (6.3%)	7 (6.3%)	20 (17.9%)	92	3.60	1.18	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.42	1.07	ปานกลาง

7 ความคิดเห็นทางด้านภาพลักษณ์ และความคาดหวังทางการพัฒนาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

7.1 ความคิดเห็นทางด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบัน

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นทางด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.54 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.80 โดยภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาสร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุดร้อยละ 73.60 (ค่าเฉลี่ย 3.68) สำนักงานทะเบียนนักศึกษาเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลทะเบียนนักศึกษาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสำนักงานทะเบียนนักศึกษามีความโดดเด่นทางการสื่อสารองค์กรน้อยที่สุดร้อยละ 71.00 (ค่าเฉลี่ย 3.55)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. สำนักงานทะเบียนนักศึกษาเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลทะเบียนนักศึกษาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	19 (17.0%)	29 (25.9%)	27 (24.1%)	7 (6.3%)	6 (5.4%)	24 (21.5%)	88	3.55	1.12	มาก
2. สำนักงานทะเบียนนักศึกษาสร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	28 (25.0%)	33 (29.5%)	32 (28.6%)	6 (5.4%)	6 (5.4%)	7 (6.3%)	105	3.68	1.11	มาก
3. สำนักงานทะเบียนนักศึกษามีความโดดเด่นทางการสื่อสารองค์กร	25 (22.3%)	29 (25.9%)	36 (32.1%)	6 (5.4%)	8 (7.1%)	8 (7.1%)	104	3.55	1.15	มาก
4. สำนักงานทะเบียนนักศึกษามีความโดดเด่นทางการให้บริการ	28 (25.0%)	25 (22.3%)	34 (30.4%)	11 (9.8%)	5 (4.5%)	9 (8.0%)	103	3.58	1.14	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.54	1.10	มาก

7.2 ความคิดเห็นทางด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในอนาคต

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังทางด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในอนาคต ภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.76 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยคาดหวังให้สำนักงานทะเบียนนักศึกษามีการพัฒนาแนวทางการให้บริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล (personalized Service) มากที่สุดร้อยละ

75.80 (ค่าเฉลี่ย 3.79) และคาดหวังให้สำนักงานทะเบียนนักศึกษามีการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจร น้อยที่สุดร้อยละ 75.00 (ค่าเฉลี่ย 3.75)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. สำนักงานทะเบียนนักศึกษาที่มีการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจร	34 (30.4%)	30 (36.8%)	30 (36.8%)	5 (4.5%)	7 (6.3%)	6 (5.4%)	106	3.75	1.16	มาก
2. สำนักงานทะเบียนนักศึกษาที่มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล (personalized Service)	35 (31.3%)	34 (30.4%)	24 (21.4%)	8 (7.1%)	6 (5.4%)	5 (4.5%)	107	3.79	1.15	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.76	1.11	มาก

7.3 ความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ร้อยละ 84.40 (ค่าเฉลี่ย 4.22) และประสงค์จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ร้อยละ 81.60 (ค่าเฉลี่ย 4.08)

รูปแบบการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. ท่านประสงค์จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์หรือไม่	42 (37.5%)	22 (37.5%)	12 (10.7%)	4 (3.6%)	5 (4.5%)	27 (24.1%)	85	4.08	1.17	มาก
2. ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์หรือไม่	39 (34.8%)	18 (16.1%)	11 (9.8%)	0 (0.0%)	4 (3.6%)	40 (35.7%)	72	4.22	1.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม								4.09	1.10	มาก

8. ข้อเสนอแนะ

สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ และ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ ให้มีความสุภาพ ใส่ใจ นอกจากตอบรับ น่าจะมีคำแนะนำในการดำเนินการให้ด้วย (11)
2. ระบบล่มบ่อย ไม่เสถียร โดยเฉพาะช่วงเวลาของการลงทะเบียน (9)
3. การชี้แจง ประกาศขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน หลากหลายช่องทาง (4)
4. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้สวยงาม ทันสมัยมากขึ้น (4)
5. ควรมีป้ายนำทางบอกตำแหน่งของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา (2)
6. ตู้ ADM เสียบ่อย จ่ายเงินยาก (2)
7. Mobile app ข้อมูลไม่อัปเดต หากควรรวมกับ TU GREATS ไปเลย เพื่อลดความซ้ำซ้อน (1)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
<p>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ดีมาก บางครั้งก็พูดจาตอบดี ๆ บางครั้งก็ตวาดมาเลย อยากให้พูดคุยแนะนำกันดี ๆ เข้าใจว่าต้องรับมือกับนักศึกษาเยอะ อาจจะหงุดหงิดกันบ้าง ● สำนักทะเบียนที่รังสิตเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ ใช้เสียงแบบตะคอก ดู หึ่งที่ไม่ได้ ทำอะไรผิด แต่ก็ก็มีบางคนทีสุภาพ ส่วนเจ้าหน้าที่ในเพจเฟซบุ๊กตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วแต่ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาบางอย่างได้ ตอบคำถามตามระเบียบการที่มีอยู่ ● การตอบคำถามนักศึกษาผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก ควรตอบให้ชัดเจน ตรงตามข้อสงสัย ไม่ใช่ยื่นลิงก์ให้ผู้สอบถามไปค้นต่อเอาเอง ● อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามในแชทlineให้ใส่ใจกว่านี้เพื่อไขความสงสัยของนักศึกษา ● บางครั้งนักศึกษาต้องการความชัดเจน ควรตอบแบบไม่กำกวมหรือทำให้เข้าใจยากควรใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ๆ ● ไม่ประทับใจ ไม่มีมารยาท วางสายใส่ผู้ติดต่อ ● ไม่มีจิตใจให้บริการ บอกให้เราติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆเอง เมื่อสอบถามถึงปัญหา จะมีเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนไว้เพื่ออะไร หากทุกอย่างต้องดำเนินการเองทั้งหมด ● เจ้าหน้าที่พูดจากระชากคะ ดูเหมือนรำคาญไม่อยากจะตอบ ● ในส่วนของการตอบคำถาม ไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจนเท่าไรค่ะ ● บางครั้งนักศึกษาที่ต้องการความชัดเจนในเรื่อง การสมัคร การส่งเอกสาร การปรับเปลี่ยนเอกสาร คือพวกเขาอยากได้ความชัดเจนแล้วก็ความเข้าใจงานจากแอดมินเพจ แอดมินควรให้คำตอบที่ดีที่สุดให้กับนักศึกษา(เข้าใจว่าทำงานหนักแต่ว่านักศึกษา ไม่เข้าใจก็แค่ถาม คุณก็ควรตอบดี ๆ ครับ) ● พนักงานที่ทำงาน call center ไม่สุภาพ ไม่มีข้อมูลให้ วางสายใส่ผู้โทรเข้าติดต่อ มารยาทแย่ ● ควรทำงานให้รวดเร็วกว่านี้ค่ะ และควรให้ความชัดเจนในการแจ้งข่าวสารที่จำเป็นแก่นักศึกษาให้ชัดเจนและทั่วถึงให้มากกว่านี้ ● Cannot answer as I'm using only the OR website page to upload the grades. <p>N/A</p>

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● I am very satisfied with activities of the Officers of the Faculty. ● Be Smile / Have a Service Mind / Be more Friendly to students
<p>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้ระบุวันเวลาให้ชัดเจนเช่น กำหนดวันเกรดออก ● การตอบข้อความให้นักเรียนบางครั้งคุณกำหนดเวลาราชการก็จะต้องตรงตามที่คุณบอกด้วย ● อยากให้เปิดเคาน์เตอร์มากกว่านี้เพื่อรองรับเวลานักศึกษามาติดต่อพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ● ทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่คณะฯ (ปริญญาโท โครงการพิเศษ) เพื่อแสดงขั้นตอนการส่งเอกสารเพื่อขึ้นทะเบียน นศ ใหม่ , การลาพัก รักษาสถานภาพ, การลาออก รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ● ช่วงเวลาเพิ่มถอนล่าช้าควรประกาศให้ชัดเจนว่าในแต่ละรอบนักศึกษาควรมาจ่ายค่าเพิ่มถอนล่าช้าได้ถึงวันไหนไม่ใช่ให้แค่คณะมาประกาศแล้วติดใบไว้ได้คณะ ถ้าไม่มาถามได้คณะก็ไม่ทราบเรื่องค่ะ บางคนเค้าโดนค่าปรับหลายร้อยโปรดเห็นใจนักศึกษาค่ะ ● ติดต่อไม่เคยได้ ไม่รับโทรศัพท์ ยิ่งเป็นการ WFH ยิ่งติดต่อยากเป็นหลายเท่า ● โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้ ไม่มีใครรับสาย ช่วงโควิดติดต่อเคาร์เตอร์ไม่ได้ก็ควรมีเจ้าหน้าที่คอยรับสาย ● ไม่แน่ใจว่าช่วงนั้นคนโทรไปเยอะหรืออะไรนะคะ แต่เราโทรไปเกือบห้าสายแต่ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ค่ะ ติดต่อได้แต่พอพูดข้อมูล โอนสาย สายก็ถูกตัดเป็นอย่างงั้นวนอยู่นะคะ เลยคิดว่าถ้าสามารถบอกเวลาที่เจ้าหน้าที่จะไม่อยู่ หรือติดสายคนอื่นอยู่ได้จะเป็นประโยชน์มากค่ะ ● ประกาศเพิ่มทางหน้าเพจเว็บไซต์หรือapplication ● It all depends if what we have to upload is straightforward. When everything is according to the system, it goes very smoothly. But when things are slightly different than planned in the system, it becomes a serious headache. Ex. if you have several students from different classes attending a course, the grades uploading is a headache! Also when the requested dates of uploading the grades are unrelated with the grading time (sometimes we must upload grades one semester after all the grading is done. I never understood that) ● I think its ok now. The authority may apply according to their techniques.
<p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีป้ายชี้ให้เห็นตำแหน่งที่ตั้งของสำนักทะเบียนให้ชัดเจน ประตูกะจกติดฟิล์มดำ บางครั้งไม่ทราบว่าเปิด/ปิดอยู่ และมองไม่เห็นภายในว่ามีเจ้าหน้าที่อยู่หรือไม่ ● จริงๆ อยากให้ติดตั้งป้ายนำทางไว้หนึ่ง เพราะเดินหายากมากๆ ● ควรขยายเวลาเปิดสำนักทะเบียน การปิดเวลา 16.00 ทำให้นักศึกษาที่เลิกเรียน 16.30 เป็นประจำ แทบไม่มีโอกาสมาใช้บริการ ● เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนที่บริการแต่ละคณะฯ และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหลักสูตรของทุกคณะฯ เช่น เพิ่ม line กลุ่มงานสำนักทะเบียน เป็นต้น

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● "ควรรหาเจ้าหน้าที่มาบริการรับสาย ช่วงนั้นศ.ใหม่ยังไม่รู้กฎระเบียบขั้นตอนการลงทะเบียนบางคน log in ไม่ได้ ทำไง" ● Most of the information are in Thai. There are no English translations at all for people who can't read Thai.
<p>ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการทางการศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบล่มเป็นประจำ ยิ่งเมื่อถึงเวลาต้องลงทะเบียนของนักศึกษา ไม่เคยแก้ไขให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ที่รู้ว่าเด็กจะเข้าใช้ระบบพร้อมกัน ก็ไม่เตรียมพร้อมรับมือ ไม่ตรงต่อเวลา บอกว่าเปิดลงทะเบียน 9 โมง จน เกือบ 11 โมง นักศึกษา ยังไม่สามารถลงทะเบียนได้เลย ● เว็บล่มเก่งมาก เด็กประถมปลายยังทำเว็บไซต์ได้ดีกว่าครับ ● อัปเดตให้websiteเร็วขึ้นและเสถียรกว่านี้หน่อยนะคะ ช้ามากล้นนานมาก ● เว็บพัง ● ตอนลงทะเบียนเว็บแย่มาก ● อยากให้มีการอัปเดตและมีฐานข้อมูลมากกว่านี้ ● ควรปรับปรุงรูปแบบหน้าตาของเว็บไซต์ให้มีความสวยงามทันสมัยมากขึ้น สีสันดูดีกว่านี้ ● อยากให้ปรับปรุงระบบ Server ที่รองรับไม่ให้ระบบล่มเวลาลงทะเบียน เพราะทำให้ให้นักศึกษาเสียสิทธิ์ในการลงทะเบียนรายวิชาบางรายวิชาบ่อยๆ มาหลายครั้ง อยากให้ลงทุนสักหน่อยจะได้ดึงดูดนักศึกษามาเรียนมากขึ้น ● พัฒนาหน้าตาาระบบเว็บไซต์ให้ดูทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทำปุ่มให้ดูชัดเจนและมีลำดับขั้นตอนปรับตัวหนังสือให้ดูอ่านง่าย ● ระบบการลงทะเบียนมีความรวดเร็วกว่านี้ ควรลงทะเบียนก่อนที่จะมีการลงทะเบียนเรียน หรือมีการเพิ่มถอน บางที่อาจารย์ส่งเกรดไปครีงเดือนแล้วสำนักทะเบียนยังไม่ลงทะเบียนและโปรดเห็นใจนักศึกษาปี4ที่กำลังรอเกรดออกเพื่อนำไปสมัครงานด้วยคะ รอจนไม่มีที่สมัครงานแล้วคะ ● ระบบล่มคืองานหลัก ไม่มีการพัฒนา / ระบบไม่อัปเดตสถานะการศึกษาหลังเกรดออกหมด ทำให้เด็กสับสนในการวางแผนการศึกษา ● เว็บล่มเก่งมาก เด็กประถมปลายยังทำเว็บไซต์ได้ดีกว่าครับ ● ระบบการลงทะเบียนแย่มากๆ วิธีการจัดการให้นักศึกษาลงทะเบียนแย่มาก เวลาที่เปิดให้ลงทะเบียนเข้าไม่ได้ระบบล่มทุกครั้ง แม้ว่าจะมานั่งรอก่อนระบบเปิด ต้องปรับปรุงด่วน ถ้าจัดการลงทะเบียนให้นักศึกษาที่มีจำนวนมาก ไม่ได้ควรจัดสรรให้คณะต่างๆไปดำเนินการเองแล้วส่งให้สำนักทะเบียนในภายหลัง เหมือนการรายงานผลการศึกษา (ตอบในฐานะผู้ปกครองที่นั่งดูลูกเข้าเว็บเพื่อจดทะเบียนเรียนเป็นชั่วโมงแล้วยังเข้าไม่ได้) ● ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนด้วย เป็นทุกปีค่างทุกปีเข้าไม่ได้ทุกปีไม่เคยมีการเปลี่ยนแปลงอะไรเลย ● อยากให้คนที่ทำเว็บลองมาใช้เว็บดูครับ ว่ามันช้ามาก และข้อมูลบางข้อมูลที่ใช้การเลือกกว่าจะค้นหาเจอ เช่นค้นหาสถานศึกษาเดิม น่าจะ 10 นาทีได้ หรือ เลือก จังหวัด แล้วกว่าจะ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
	<p>ค้น หา อำเภอ เจอ ปาเข้าไป 5 นาที พกกรอกข้อมูลจะบันทึกบอกเวลาเกิน 15 นาที หรือไม่ มีสิทธิ์ใช้งาน ทำซ้ำแบบนี้หลายรอบมาก จนอดคิดไม่ได้ว่ามันสะดวกกับการจัดการข้อมูลฝั่ง สำนักทะเบียนอย่างเดียว หรือว่าจัดทำให้ฝั่งผู้ใช้งานสะดวกด้วยหรือเปล่า</p> <ul style="list-style-type: none"> ● อัปเดตให้websiteเร็วขึ้นและเสถียรกว่านี้หน่อยนะค่ะ ซ้ำมากลุ่มนานมาก ● เว็บไซต์ล่มนานมากเลยคะ หวังว่าจะปรับปรุงได้นะคะ ● แก้ไขด้วยนะคะ มันล่ม ค้าง ไปต่อไม่ได้ ไม่ทัน เสียเวลาในการรอแล้วสุดท้ายไม่ได้เรียน เคืองมาก ที่เพื่อนไปรวมกันกดทันแล้วเราไม่ได้เรียน เพราะเว็บค้าง ● 1.เว็บล่มบ่อยมากในเวลาลงทะเบียนที่คนเข้ามาใช้เยอะ ควรมีการอัปเดตเว็บลงทะเบียนไม่ ว่าจะเป็น Be portal หรือ Tu reg 2.การขอโควต้าวิชาเรียนบางครั้งก็โดนแย่งที่ไปซะอย่าง นั้น ทั้งๆที่จองที่เรียนไปแล้วตามระบบแต่เวลาลงจริงก็สามารถโดนแย่งที่เรียนได้อยู่ดี 3.เวลา ลงทะเบียนวิชาที่ไม่ควรจะตรงกับวันสอบเวลาสอบด้วย " ● ควรปรับปรุงการลงทะเบียนเรียนให้เว็บไซต์สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้หลายคน นักศึกษา ส่วนมากไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น ● UX/UI design ของเว็บไซต์ reg.tu ไม่ทันสมัย ตกยุค เหมือนไม่เคยปรับปรุง ● See my comments above. In addition, the system is not easy for non-Thai users. It would be good to have each form bilingual (Thai-English). To make the campus much more internationally-friendly would surely help raise the TU ranking. It is still rather challenging for international students and faculty alike to navigate the TU administration.
<p>Facebook Registrar.TU</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้มีในแพทฟอร์มอื่นๆด้วย ● อยากให้ทุกแอปสามารถเชื่อมกันได้ หรือดึงมาอยู่ในแพทฟอร์มเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกทั้งผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ ● ควรตอบข้อความให้เร็วขึ้น และตรงตามข้อสงสัยของผู้ถาม ● บางโพสต์อาจมีความเข้าใจยาก ● เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว แต่อยากให้เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถาม หาแนวทางแก้ไขให้ ด้วย หรือแนะนำหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ต้องไปติดต่อ เนื่องจากปัญหาบางอย่างที่เป็นกรณี พิเศษที่ไม่ได้อยู่ในระเบียบการ เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถแนะนำแนวทางช่วยเหลือได้ ● ขอให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับ นศ. ป โท โครงการพิเศษ เพิ่มเติม ● ตอบซ้ำมาากๆๆๆๆเลยคะ
<p>เครื่องผลิตใบรับรอง อัตโนมัติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ตู้พังตลอด
<p>Mobile app</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลไม่อัปเดต ยังไม่เป็นที่รองรับในการใช้งานได้จริง ● ไม่ควรมีแจ้งเตือนเกี่ยวกับคาบเรียนล่วงหน้า เพราะปรากฏบ่อยเกินไป ควรมีแจ้งเตือนเฉพาะ ผลการเรียน วันสอบ และการชำระหนี้สิน

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรปรับปรุงให้หน้าตาทันสมัย ระบบไม่ล่มเวลาคนใช้งานจำนวนมาก ● จริงๆ ยอยากให้ลองควบรวมกับ TU GREATS ไปเลย เพื่อลดความซ้ำซ้อนครับ ● เกรตออกช้ามาค้ะในแอป เราว่าแอปเก่าเกรตออกเร็วกว่าเยอะเลย ● ใช้ได้ไม่ครบบริการที่ต้องการใน application เช่นการลงทะเบียนและการจ่ายค่าเทอม ● Have never used it. Also have never been briefed on it. I don't know that facility.
ภาพรวม	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยกันพิจารณาค่าเทอมให้ชัดด้วย ไม่ได้ใช้เครื่องอำนวยความสะดวกใดเลย ลดค่าเทอม ทางที่ดี ของเทอมที่แล้วก็เอามาเป็นของเทอมนี้ก็ยังได้ พิจารณาด้วยเถอะ ● ลดค่าเทอม ค่าหอ ช่วยค่าสวัสดิการ ● เพิ่มเซควิชาเรียนที่คนแย่งกันเยอะๆก็ดีนะครับ คือมันสามารถดูได้ว่าวิชาไหนคนเรียนเยอะแล้วแย่งกัน นอกจากนี้การส่งขอเปิดเซคเพิ่มก็ไม่ค่อยได้อะไร ● Yes, I guess we can hope for that. I am very proud to be a Thammasat professor, but I wish TU leadership would realize that it is rather time to become an internationally-friendly university. Also, I wish TU leadership would realize that we MUST change the education paradigm if we want to prepare our students to the XXIst century... I am particularly proud of TU leaders such as Aj. Prinya. He belongs to the very few who still can personify the original wisdom of Thammasat University's founders. Please, get bilingual THROUGHOUT the WHOLE ADMINISTRATION. ...if not, surely Singapore, Malaysia, Philippines and Myanmar and Cambodia will quickly rank higher than Thai universities.[NB. As a former senior leader and manager in international organizations, I thought I could help my TU faculty in its development ● Make the survey shorter & more user-friendly ● thanks for your great service. Please improve the system in the aspect of providing English instructions/ information to all users so that foreigners could understand them. ● Scholarship applications. It is unfair that there's only a certain time students can apply for scholarships. Some need financial aid but it is quite hard to get it now. ● "Yes I have already recommended and two students were applied in this semester. As a students I can't give any suggestion. Though everything is alright now. But I keep request to apply new techniques as soon as the authority observes any new option which will be helpful for students."

เอกสารอ้างอิง

Likert, Rensis A. (1961). New Patterns of Management. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.