



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี โทร. 41005

ที่ งผ.(พบ.) 036 /2561

วันที่ 23 พฤษภาคม 2562

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2561 ประเมินโดยนักศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ด้วยกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา 2561 จำนวน 3 เรื่องที่ให้บริการ คือ (1) เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ (2) เรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (3) เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา ระยะเวลาประเมิน ระหว่างวันที่ 26 มีนาคม – 26 เมษายน 2562 โดยวิธีการแจกแบบประเมินหน้างาน และการประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 464 คน จำแนกเป็นการตอบทางแบบประเมิน จำนวน 413 คน และตอบแบบประเมินออนไลน์ จำนวน 51 คน

บัดนี้ ได้ทำการสรุปผลเรียบร้อยแล้ว พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้ง 3 เรื่องที่ให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | | |
|--|----------------|---------------------------|
| 1. เรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.38 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ | ค่าเฉลี่ย 4.37 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.25 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

เรื่องที่ให้บริการ/ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย			ระดับความพึงพอใจ
	การรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์	การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา	การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.35	4.22	4.29	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	4.29	4.41	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	4.13	4.33	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.46	4.35	4.45	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.37	4.25	4.38	มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน อธิการบดี เพชรบุรี

เพื่อโปรดพิจารณาเห็นควร แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์

นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์
23/5/62

(นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์)

นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ

กิตติ์

เรียน ผู้อำนวยการ
กองรวมเงิน: แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
กองรวม นพ. อภ

24/05/62

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2561
ประเมินโดยนักศึกษา

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 3 เรื่อง คือ เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์, เรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา, เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม - 26 เมษายน 2562 วิธีการประเมินหน้างานโดยใช้แบบประเมิน และแบบประเมินออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 464 คน จำแนกเป็นการตอบทางแบบประเมิน จำนวน 413 คน และตอบแบบประเมินออนไลน์ จำนวน 51 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2561 (ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2561 - 31 กรกฎาคม 2562)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ในรอบการประเมินที่ 2 ปีงบประมาณ 2562 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2562)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ควรปรับปรุง	เท่ากับ	1 คะแนน

2. การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ โดยนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นค่าเฉลี่ยไปแปลผล ซึ่งหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจ ดังนี้
การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

การแปลความหมายค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กรณีมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันมาก
1.25-1.75	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย หรือใกล้เคียง หรือเหมือนกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชา ชั้นปี และเรื่องที่ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะวิชา		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	103	22.20
คณะวิทยาการจัดการ	289	62.28
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	72	15.52
รวม	464	100.00
2. ชั้นปี		
ปี 1	94	20.26
ปี 2	115	24.78
ปี 3	119	25.65
ปี 4	128	27.59
ปีอื่นๆ	8	1.72
รวม	464	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. เรื่องที่ให้บริการ		
การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์	145	31.25
การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา	130	28.02
การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	189	40.73
รวม	464	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 289 คน (ร้อยละ 62.28) รองลงมาสังกัดคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 103 คน (ร้อยละ 22.20) และสังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 72 คน (ร้อยละ 15.52) ตามลำดับ สำหรับชั้นปีที่ศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 128 คน (ร้อยละ 27.59) รองลงมาศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 119 คน (ร้อยละ 25.65) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 115 คน (ร้อยละ 24.78) ชั้นปีที่ 1 จำนวน 94 คน (ร้อยละ 20.26) และชั้นปีอื่นๆ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 1.72) เรื่องที่มีผู้มาติดต่อรับบริการมากที่สุดคือ การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา จำนวน 189 คน (ร้อยละ 40.73) รองลงมาคือการรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ จำนวน 145 คน (ร้อยละ 31.25) และการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา จำนวน 130 คน (ร้อยละ 28.02) ตามลำดับ

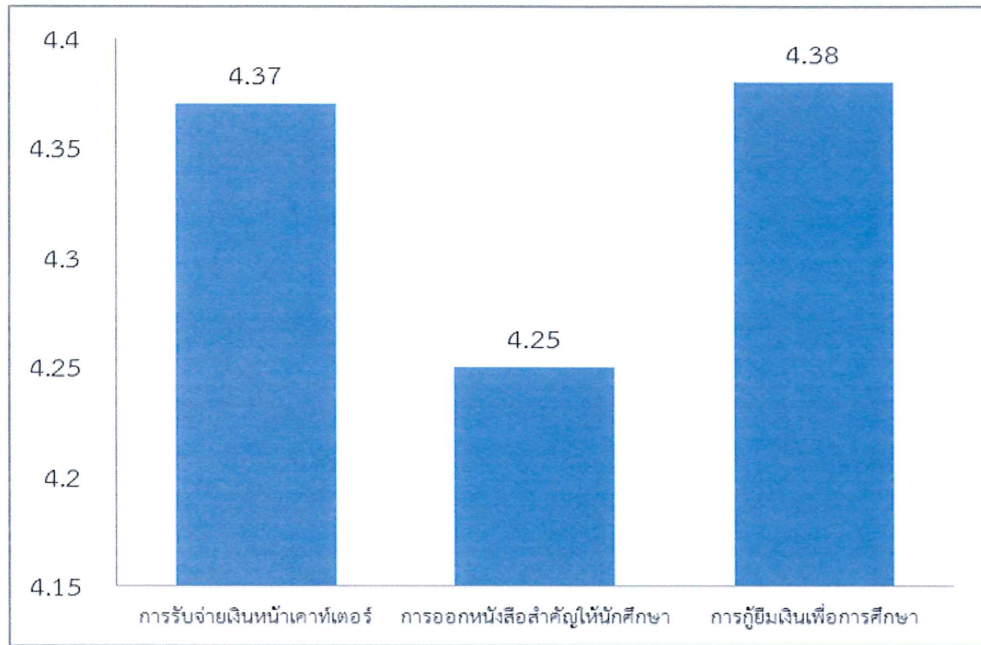
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ให้บริการและรายด้าน

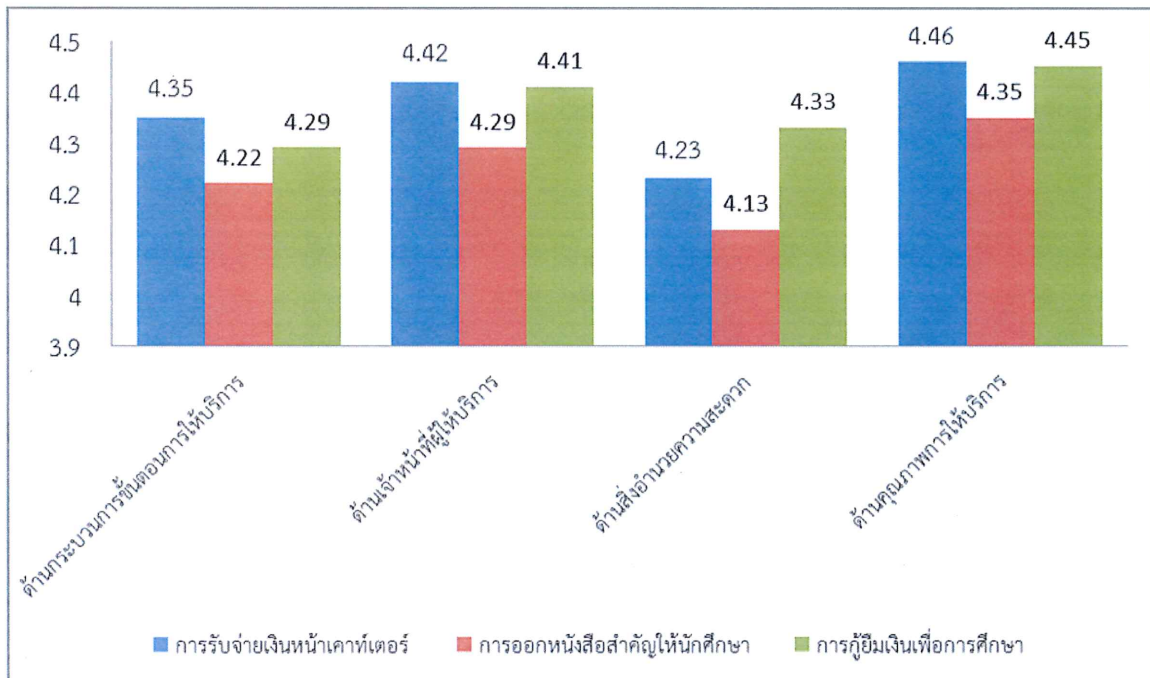
เรื่องที่ให้บริการ/ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย			ระดับความพึงพอใจ
	การรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์	การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา	การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.35	4.22	4.29	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	4.29	4.41	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	4.13	4.33	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.46	4.35	4.45	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.37	4.25	4.38	มาก

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากถึง 3 เรื่องที่ให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | | |
|--|----------------|---------------------------|
| 1. เรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.38 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ | ค่าเฉลี่ย 4.37 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.25 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |



ภาพที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ให้บริการ



ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกตามด้านที่ให้บริการ

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การรับ-จ่ายเงิน หน้าเคาท์เตอร์

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.35	0.66	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	77	59	7	2	0	145	4.46	0.66	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	62	62	16	5	0	145	4.25	0.79	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.42	0.76	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	87	45	8	1	4	145	4.45	0.86	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	77	59	5	1	3	145	4.42	0.78	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	77	54	10	2	2	145	4.39	0.79	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.23	0.70	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	75	54	15	1	0	145	4.40	0.70	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	52	56	33	1	2	144	4.08	0.86	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	56	64	21	2	1	144	4.19	0.79	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.46	0.71	มาก
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	79	55	6	3	2	145	4.42	0.79	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	82	54	6	1	2	145	4.47	0.74	มาก
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	83	56	2	2	2	145	4.49	0.73	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.37	0.64	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การออกหนังสือสำคัญให้
นักศึกษา

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.22	0.79	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	54	55	16	2	3	130	4.19	0.88	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	57	54	15	3	1	130	4.25	0.81	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.29	0.81	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	67	49	9	2	3	130	4.35	0.86	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	62	49	14	0	3	128	4.30	0.85	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	54	58	13	2	3	130	4.22	0.86	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.13	0.76	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	56	55	15	3	1	130	4.25	0.81	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสาร หลายช่องทาง	41	53	30	5	1	130	3.98	0.88	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	48	60	18	2	2	130	4.15	0.83	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.35	0.78	มาก
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	63	50	11	3	3	130	4.28	0.89	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	66	51	12	0	1	130	4.39	0.72	มาก
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	71	45	10	0	4	130	4.38	0.87	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.25	0.73	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่อง การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.29	0.69	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	90	81	13	4	1	189	4.35	0.75	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	71	92	23	3	0	189	4.22	0.72	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.41	0.62	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	91	84	9	4	1	189	4.38	0.72	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	98	79	9	2	1	189	4.43	0.69	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	97	78	11	2	1	189	4.42	0.70	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.33	0.66	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	85	72	28	4	0	189	4.26	0.79	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	99	64	23	2	1	189	4.37	0.78	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	91	78	18	1	0	189	4.38	0.68	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.45	0.67	มาก
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	96	72	14	4	2	188	4.36	0.80	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	108	63	15	1	1	188	4.47	0.71	มาก
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	117	58	12	1	1	189	4.53	0.69	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.38	0.60	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่อง การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์

1. บุคลากรมีความเป็นกันเองมาก
2. บุคลากรมีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว
3. บุคลากรพูดจาไพเราะให้ข้อมูลที่ชัดเจน
4. บุคลากรไม่ควรซักสีหน้าหรือพูดจาหยาบคายกับนักศึกษา เนื่องจากการบริการบางอย่างนักศึกษาก็ไม่ทราบ มีหน้าที่ให้คำแนะนำก็ควรทำตามหน้าที่
5. ควรปรับปรุง และตัดเตือน คำพูดของพนักงานตรงเคาท์เตอร์
6. ควรเปิดให้บริการถึง 16.00 น.

การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา

1. ค่าบริการราคาสูงเกินไป
2. พนักงานควรเต็มใจในการให้บริการมากกว่านี้
3. “หน้าตัง ดึงหน้าไม่เห็นเหมือนตอนได้รับเงินเลยนะคะ เงินเดือนพี่ก็ค่าเทอมหนูหรือป่าวคะ พูดจาให้มันดีทีหน่อยค่ะ”

การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

1. ควรดำเนินการอย่างน้อยภายใน 5-7 วัน
2. การบริการดี เป็นมิตร น่ารัก ใจดี แนะนำตลอด
3. ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสดีมาก
4. เจ้าหน้าที่ใจดีมาก
5. โอนเงินค่าครองชีพให้เข้าไปค่ะ รู้สึกเดือดร้อน ไม่มีเงินค่าใช้จ่าย (2 คน)
6. ควรให้มีเงินเข้าทุกเดือนและเข้าเร็วกว่านี้
7. อยากให้แสดงชั่วโมงกิจกรรมในระบบด้วย
8. อยากให้ดำเนินการเรื่องชั่วโมงกิจกรรมในระบบให้รวดเร็วกว่านี้ และบางครั้งก็ไม่ขึ้นกิจกรรมที่ทำด้วย
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่มากกว่านี้
10. การพูดกับนักศึกษา ควรพูดให้ดีๆ เนื่องจากนักศึกษาทุกคนไม่ทราบทุกอย่างที่บุคลากรรู้ เขาจึงมาถาม มาใช้บริการ