

ความคิดเห็นด้านการดำเนินการด้านการบริการการศึกษา

งานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้เชิญตัวแทนนักศึกษาจากทุกหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เพื่อสอบถามความคิดเห็นด้านการดำเนินการด้านการบริการการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ วันพุธที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2568 เวลา 13.00-15.00 น. และวันพฤหัสบดีที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2568 เวลา 11.00-12.00 น. เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ อันได้แก่

- 1) การให้บริการของ one stop service
- 2) การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ระบบ TCAS
- 3) การจัดทำตารางสอนนักศึกษา
- 4) การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา
- 5) กระบวนการจัดสอบ
- 6) การประมวลผลการเรียนของนักศึกษา
- 7) การประเมินการเรียนการสอน และ
- 8) การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม รวมทั้งสิ้นจำนวน 19 คน ประกอบด้วย

1. รองคณบดีฝ่ายบริการการศึกษา
2. หัวหน้างานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้
3. ตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย จำนวน 2 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 4 คน สาขาวิชาภาษาจีน (หลักสูตรนานาชาติ) จำนวน 10 คน
4. ตัวแทนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ธรรมชาติ และวัฒนธรรม จำนวน 1 คน

ความคิดเห็นด้านการดำเนินการด้านการบริการการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

การดำเนินการด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การให้บริการของ one stop service	-	-	✓	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-	จะติดต่อ one stop service ทุกครั้ง เมื่อต้องขอรับบริการด้านการศึกษา	- ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง - ควรให้มีความชัดเจนในการติดต่อ เช่น ติดต่อใคร ช่องทางการติดต่อช่วงเวลาทำการ นอกเวลาทำการ - บางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ โทรติดต่อแล้วไม่รับสาย อีเมลแล้วติดต่อแล้วไม่ได้คำตอบ*

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
							- เจ้าหน้าที่บางคนพูดกระแทกเสียง* - บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้คำตอบไม่ได้ รับเรื่องไว้แล้วไม่ติดต่อกลับ*
- การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ระบบ TCAS	✓	-	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับสูง เนื่องจากการดำเนินการ การดูแลของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสัมภาษณ์ มีความรวดเร็วและราบรื่น	-		ไม่มี
- ตารางสอนนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ตารางสอนควรออกล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ก่อนลงทะเบียน และควรออกพร้อมๆ กัน
- การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		สามารถให้คำตอบนักศึกษาได้
- กระบวนการจัดสอบ (ตารางสอบ ผังห้องสอบ การจัดห้องสอบ ชุดข้อสอบ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ กรรมการคุมสอบ แนวปฏิบัติการเข้าสอบ)	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ควรพิจารณาเรื่องการแต่งกายเข้าห้องสอบ ไม่จำเป็นต้องใส่รองเท้ารัดส้น/หุ้มส้น
- การประมวลผลการเรียนของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การประเมินการเรียนการสอน	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี

โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจและเห็นว่าการให้บริการด้านการศึกษาเป็นไปตามที่คาดหวัง

ความคิดเห็นด้านการดำเนินการด้านการบริการการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

การดำเนินการด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การให้บริการของ one stop service	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-	จะติดต่อ one stop service ทุกครั้ง เมื่อต้องขอรับบริการด้านการศึกษา	อยากให้ เป็น “one” stop service จริงๆ ติดต่อแล้วต้องสามารถดำเนินการได้เลย
- การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ระบบ TCAS	✓			โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับสูง เนื่องจากการดำเนินการ การดูแลของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสัมภาษณ์ มีความรวดเร็วและราบรื่น	-		ปัญหาของการมีผู้ก่อกวนในกลุ่ม Line
- ตารางสอนนักศึกษา		✓		โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ควรมีข้อมูลให้นักศึกษาทราบในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ เช่น กรณีกลุ่มเรียนที่ต้องการเรียนเต็ม นักศึกษาควรทำอย่างไร
- การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา		✓		โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		สามารถให้คำตอบนักศึกษาได้
- กระบวนการจัดสอบ (ตารางสอบ พังห้องสอบ การจัดห้องสอบ ชุดข้อสอบ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ กรรมการคุมสอบ แนวปฏิบัติการเข้าสอบ)	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		รูปแบบการสอบไม่สะท้อนตามรูปแบบจริง คำสั่งไม่ชัดเจน ถ้าไม่ถามกรรมการคุมสอบ ก็ไม่รู้ว่าสามารถทำได้ (แจ้งประธานหลักสูตรฯ ให้กำกับ)

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การประมวลผลการศึกษาของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- การประเมินการเรียนการสอน	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี

โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจและเห็นว่าการให้บริการด้านการศึกษาเป็นไปตามที่คาดหวัง

**ความคิดเห็นด้านการดำเนินการด้านการบริการการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน (นานาชาติ)**

การดำเนินการด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การให้บริการของ one stop service	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-	จะติดต่อ one stop service ทุกครั้ง เมื่อต้องขอรับบริการด้านการศึกษา	ควรให้มีความชัดเจนในการติดต่อ เช่น ถ้าเป็นเรื่องนี้ต้องติดต่อใคร ควรมีช่องทางการติดต่อช่วงเวลาทำการ นอกเวลาทำการ
- การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ระบบ TCAS	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับสูง เนื่องจากการดำเนินการ การดูแลของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสัมภาษณ์ มีความรวดเร็วและราบรื่น	-		ไม่มี
- ตารางสอนนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- กระบวนการจัดสอบ (ตารางสอบ พังห้องสอบ การจัดห้องสอบ ชุดข้อสอบ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ กรรมการคุมสอบ แนวปฏิบัติการเข้าสอบ)	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การประมวลผลการศึกษาของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- การประเมินการเรียนการสอน	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ไม่มี
- การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการระดับปานกลาง	-		ควรมีข้อมูลให้นักศึกษาทราบเรื่องการติดตามผล และให้คำตอบที่ชัดเจน

โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจและเห็นว่าการให้บริการด้านการศึกษาเป็นไปตามที่คาดหวัง

ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ (หลักสูตรนานาชาติ)

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การให้บริการของผู้ประสานงานหลักสูตร	-	-	-	-	-	-	-
- การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาโท	-	-	-	-	-	-	-
- ตารางสอนนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
- การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
- กระบวนการจัดสอบ (ตารางสอบ ผังห้องสอบ การจัดห้องสอบ ชุดข้อสอบ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ กรรมการคุมสอบ แนวปฏิบัติการเข้าสอบ)	-	-	-	-	-	-	-
- การประมวลผลการศึกษาของนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
- การประเมินการเรียนการสอน	-	-	-	-	-	-	-
- การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-

ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพ ธรรมชาติ และวัฒนธรรม

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การให้บริการของผู้ประสานงานหลักสูตร, บัณฑิตวิทยาลัย	✓	-	-	- ผู้ประสานงานหลักสูตร, จนก ให้บริการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ - มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็วในการให้บริการ	-	ไม่ลังเลที่จะขอรับบริการและอยากแนะนำให้เพื่อนติดต่อผู้ประสานงานหลักสูตรเพื่อให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ	ระบบของบัณฑิตฯ มีปัญหาอยากให้มึระบบของคนะ
- การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาโท	✓	-	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมาก	-		ไม่มี
- ตารางสอนนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการปานกลาง	-		อยากให้ตารางสอน 2 ภาคการศึกษามีความ balance กันมากกว่านี้ เทอม 1 ตารางเรียนไม่แน่นเท่าเทอม 2
- การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา	-	✓ ระบบใช้งานง่าย	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมาก	-		ไม่มี
- กระบวนการจัดสอบ (ตารางสอบ ผังห้องสอบ การจัดห้องสอบ ชุดข้อสอบ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ กรรมการคุมสอบ แนวปฏิบัติการเข้าสอบ)	-	✓ เป็นไปตามมาตรฐาน	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมาก	-		ไม่มี

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวัง	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การประมวลผลการศึกษาของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ	-		ไม่มี
- การประเมินการเรียนการสอน	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ	-		ไม่มี
- การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษา	-	✓	-	โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ	-		อยากให้มียระบบของคณะ

โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจและเห็นว่าการให้บริการด้านการศึกษาเป็นไปตามที่คาดหวัง

ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ (นานาชาติ)

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง	คุณภาพการบริการ: การให้บริการที่น่าเชื่อถือ การให้บริการที่เหมาะสม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสร้างประสบการณ์ที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว			
- การให้บริการของผู้ประสานงานหลักสูตร	-	-	-	-	-	-	-
- การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	-
- ตารางสอนนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
- การลงทะเบียน เพิ่มถอนรายวิชา การเทียบโอนรายวิชาของนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
- กระบวนการจัดสอบ (ตารางสอบ ผังห้องสอบ การจัดห้องสอบ ชุดข้อสอบ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ กรรมการคุมสอบ แนวปฏิบัติการเข้าสอบ)	-	-	-	-	-	-	-
- การประมวลผลการเรียนของนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
- การประเมินการเรียนการสอน	-	-	-	-	-	-	-
- การขอหนังสือรับรองต่างๆ ของนักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-

จากความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ งานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้จัดประชุม วันศุกร์ที่ 14 มีนาคม เวลา 12.00-13.00 น. และมีการประชุมทบทวน เป็นระยะๆ เพื่อรับทราบหาแนวทางแก้ปัญหาและสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริการ ดังนี้

การให้บริการของ one-stop service

ตามข้อเสนอแนะของนักศึกษา ควรดำเนินแนวทางดังต่อไปนี้อย่างเป็นระบบ:

1. การจัดทำหน้าที่รับผิดชอบแบบเฉพาะด้าน
 - กำหนดเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละภารกิจ/หลักสูตร/ระดับชั้น พร้อมเผยแพร่ข้อมูลติดต่อที่ชัดเจน
 - สร้างระบบการจัดเวลาให้เจ้าหน้าที่สลับดูแลการติดต่อในช่วงเวลานอกเวลาราชการ เช่น ให้มี เจ้าหน้าที่เวรตอบอีเมล ภายใน 24-48 ชม.
 - ตัดป้ายหรือทำ infographics ที่อธิบายว่าเรื่องใดควรติดต่อใคร (เช่น เรื่องทะเบียน ติดต่อคุณ A / เรื่องฝึกงาน ติดต่อคุณ B)
2. พัฒนาช่องทางการติดต่อให้ชัดเจนและเข้าถึงง่าย
 - จัดทำระบบศูนย์ข้อมูลกลาง เช่น เว็บไซต์ หรือ Line Official Account ที่มีรายชื่อเจ้าหน้าที่ตามภารกิจ เวลาให้บริการที่ชัดเจน คำถามที่พบบ่อย (FAQ)
 - เพิ่มช่องทางสำรอง เช่น เบอร์โทรศัพท์ที่นักศึกษาสามารถติดต่อเพื่อขอรับบริการในกรณีเร่งด่วน
3. การอบรมทักษะการสื่อสารเชิงบริการ โดย
 - จัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้าน การพูดจาด้วยน้ำเสียงเหมาะสม การฟังอย่างเข้าใจ การรับเรื่องและติดตามผลอย่างมีระบบ
 - ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการรายบุคคล พร้อม Feedback นำไปปรับปรุง
4. จัดระบบติดตามผลและแจ้งความคืบหน้า
 - เมื่อนักศึกษาติดต่อมาและเรื่องต้องใช้เวลาตรวจสอบ ควรมีระบบ
 - รับเรื่อง -> ออกเลขอ้างอิง -> แจ้งผลภายในที่วัน
 - หากยังดำเนินการไม่ได้ ควรมีอีเมล/ข้อความไลน์หรือ SMS อัปเดตความคืบหน้า
5. การประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 - จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจรายภาคการศึกษา และมีช่องทางให้ข้อเสนอแนะ
 - นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นประเด็นรายจุด แล้วสื่อสารผลการปรับปรุงให้ชัดเจน เช่น “จากแบบสอบถามปีที่แล้ว เราได้ปรับปรุงเรื่อง....”

โดยงานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้จัดทำ Action Plan แบ่งออกเป็น 5 แนวทางหลัก พร้อมรายละเอียดการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลา ดังนี้

ลำดับ	แนวทางหลัก	กิจกรรม/มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	จัดเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน	• กำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลภารกิจเฉพาะด้าน • จัดทำแผนผังผู้รับผิดชอบและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์/ประกาศ	หน่วยบริการการศึกษา	พฤษภาคม 2568
2	เพิ่มความชัดเจนในการติดต่อ	• จัดทำช่องทางสื่อสารกลาง (Line /Google Site) • จัดทำ infographics ช่องทางการติดต่อและเวลาทำการ	หน่วยบริการการศึกษา หน่วยนวัตกรรมการเรียนรู้	พฤษภาคม-มิถุนายน 2568

ลำดับ	แนวทางหลัก	กิจกรรม/มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
3	พัฒนา Service Mind	- อบรมเจ้าหน้าที่เรื่องการสื่อสารและบริการที่เป็นมิตร - จัดทำคู่มือการให้บริการ (Service Manual)	งานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้	มิถุนายน-กรกฎาคม 2568
4	ระบบติดตามผลการรับเรื่อง	- พัฒนาระบบการรับเรื่อง/ออกเลขที่อ้างอิง/ติดตามผลผ่านฟอร์มออนไลน์ - จัดเวลาให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามแก่นักศึกษาภายในเวลา 48 ชม.	หน่วยบริการการศึกษา หน่วยนวัตกรรมการเรียนรู้	กรกฎาคม 2568
5	ติดตามผลและประเมิน	- สำรวจความพึงพอใจประจำภาคการศึกษา - สื่อสารผลการปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของนักศึกษา	หน่วยบริการการศึกษา	สิงหาคม-ธันวาคม 2568

ประเด็นที่นักศึกษาระบุว่า “อยากให้ เป็น ‘One-Stop Service’ จริง ๆ ติดต่อแล้วต้องสามารถดำเนินการได้เลย” เป็นข้อเสนอแนะที่สะท้อนถึง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งสามารถตอบและพัฒนาแนวทางปรับปรุงได้ และถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการปรับปรุงบริการนักศึกษาในยุคปัจจุบัน งานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ตระหนักถึงความจำเป็นในการลดขั้นตอนการติดต่อ และกำลังดำเนินการพัฒนาให้บริการด้านการศึกษาสามารถ ‘จบในจุดเดียว’ ได้อย่างแท้จริง โดยเน้นทั้งในด้านระบบ บุคลากร และกระบวนการทำงาน”

แนวทางแก้ไขและพัฒนาให้บริการเป็น One-Stop Service ที่แท้จริง

ลำดับ	ด้าน	มาตรการ/แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	ระบบ	ต่อยอด One Stop Online Platform เช่น แอปพลิเคชัน MULA StudentRequest ที่ให้บริการยื่นคำร้อง ให้นักศึกษาสามารถตรวจสอบสถานะ นัดหมายออนไลน์ ถาม-ตอบแบบ real-time (Chatbot หรือเจ้าหน้าที่เวรตอบ)	หน่วยบริการการศึกษา หน่วยนวัตกรรมการเรียนรู้	พฤษภาคม-กรกฎาคม 2568
2	กระบวนการ	- ปรับขั้นตอนให้สามารถ “จบในจุดเดียว” โดย มอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจในเรื่องพื้นฐานบางประการได้โดยไม่ต้องส่งเรื่องต่อ - สร้างระบบส่งต่อภายในทันที เช่น เมื่อยื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ทันที	หน่วยบริการการศึกษา หน่วยนวัตกรรมการเรียนรู้	พฤษภาคม-มิถุนายน 2568

ลำดับ	ด้าน	มาตรการ/แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
3	บุคลากร	- จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ - อบรมให้มีความรู้รอบด้านเบื้องต้นในหลายระบบ เช่น SMARTEDU, MULA e-services, MULA TLES, ฯลฯ - จัดตารางเจ้าหน้าที่เวรประจำจุด (online/offline)	งานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้	มิถุนายน-กรกฎาคม 2568
4	พื้นที่บริการ	- จัด “เคาน์เตอร์กลาง” พร้อมระบบดิจิทัล โดยตั้งเคาน์เตอร์บริการที่สามารถดำเนินการคำร้องต่าง ๆ ได้ทันที หรือส่งเข้าระบบต่อได้เลย - ติดตั้งคิวอัตโนมัติ จอเรียกคิว ระบบติดตามผล	งานการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้	กรกฎาคม 2568
5	ประเมินผล	- รับ feedback รายกรณี – เมื่อนักศึกษาใช้บริการ ให้มีแบบฟอร์มสั้น ๆ ให้ประเมินการได้รับบริการตรงนั้นเลย - วิเคราะห์และปรับปรุงรายเดือน	หน่วยบริการการศึกษา	สิงหาคม-ธันวาคม 2568

เป้าหมายที่ควรสื่อสารกับนักศึกษา

- เมื่อติดต่อเข้ามา นักศึกษาสามารถ “ทราบทันทีว่าจะดำเนินการที่ไหนกับใคร และได้คำตอบที่ชัดเจน”
- ลดการส่งต่อเรื่องจากฝ่ายหนึ่งไปอีกฝ่าย โดยการ รวมกระบวนการหรือระบบกลางให้มากที่สุด
- เสนอ “บริการเสริม” เช่น แจ้งเตือนสถานะคำร้องผ่านSMS/อีเมล/Line

รายงานโดย : รองคณบดีฝ่ายบริการการศึกษา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล