**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561**

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ซึ่งผลการประเมินครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลในการที่จะปรับปรุงการให้บริการในงานงานทะเบียนและประมวลผลต่อไป ได้ผลการประเมิน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 จำแนกตามเพศ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ชาย | 51 | 51.00 |
| หญิง | 49 | 49.00 |
| **รวม** | **100** | **100** |

 จากตารางที่ 1 พบว่าจำนวนร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเพศหญิง จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 49.00

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 จำแนกตามอายุ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **อายุ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 10 | 10.00 |
| 20 - 30 ปี | 52 | 52.00 |
| 31 - 40 ปี | 20 | 20.00 |
| มากกว่า 40 ปี | 18 | 18.00 |
| **รวม** | **100** | **100** |

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และช่วงอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 จำแนกตามตำแหน่ง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตำแหน่ง** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| อาจารย์ | 13 | 13.00 |
| เจ้าหน้าที่ | 7 | 7.00 |
| นักศึกษา | 45 | 45.00 |
| ผู้ปกครอง | 25 | 25.00 |
| ศิษย์เก่า | 8 | 8.00 |
| อื่นๆ | 2 | 2.00 |
| **รวม** | **100** | **100** |

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และเป็นนักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และเป็นผู้ปกครอง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นศิษย์เก่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 จำแนกตามงานต่างๆ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **งาน** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| งานเอกสารการศึกษา | 28 | 28.00 |
| งานตรวจสอบคุณวุฒิ | 35 | 35.00 |
| งานสำเร็จการศึกษา | 30 | 30.00 |
| การข้อมูลสถิติ | 3 | 3.00 |
| งานจัดตาราเรียนตาราสอน | 4 | 4.00 |
| **รวม** | **100** | **100** |

จากตารางที่ 4 พบว่าจำนวนร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นงานตรวจสอบคุณวุฒิ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมางานสำเร็จการศึกษาจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และงานเอกสารการศึกษา 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และจัดตารางเรียนตารางสอน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และสังกัดสำนักงานบริหาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 จำแนกตามงานที่ติดต่อประสานงาน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **งานที่ติดต่อประสานงาน** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ขอข้อมูล | 20 | 20.00 |
| ประสานงาน | 15 | 15.00 |
| รับบริการ | 45 | 45.00 |
| ปรึกษางาน | 18 | 18.00 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) | 2 | 2.00 |
| **รวม** | **100** | **100** |

จากตารางที่ 5 พบว่าจำนวนร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะติดต่อขอรับบริการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาประสานขอข้อมูล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และปรึกษางาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 จำแนกตามผู้ที่มาติดต่อ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **งานที่ติดต่อช่องทางใด** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| มาติดต่อเอง | 65 | 65.00 |
| ทางโทรศัพท์ | 20 | 20.00 |
| ทางหนังสือราชการ | 5 | 5.00 |
| ผ่านระบบโซเซี่ยล/ออนไลน์ ( E-mail/MSN/Line ) | 8 | 8.00 |
| อื่น ๆ  | 2 | 2.00 |
| **รวม** | **100** | **100** |

จากตารางที่ 5 พบว่าจำนวนร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อเอง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาติดต่อทางโทรศัพท์จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และติดต่อประสานงานทางผ่านระบบโซเซี่ยล/ออนไลน์ ( E-mail/MSN/Line ) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และติดต่อประสานงานทางหนังสือราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ส่วนที่ 2** **ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**ตารางที่ 7** ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นการวัดความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)** | **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน** | **ระดับดับความคิดเห็น** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย/****ไม่บ่อย** | **น้อยที่สุด/ไม่บ่อยเลย** |
| **1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  1.1 การปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน | 69(69.00) | 15(15.00) | 15(16.00) | 0 | 0 | 4.54  | 0.744  | มากที่สุด |
|  1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 75(75.00) | 10(10.00) | 14(14.00) | 1(1.00) | 0 | 4.59  | 0.766  | มากที่สุด |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นการวัดความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/ร้อยละ)** | **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน** | **ระดับดับความคิดเห็น** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย/****ไม่บ่อย** | **น้อยที่สุด/ไม่บ่อยเลย** |
|  1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 74 ( 74.00) | 17 ( 17.00 ) | 9 ( 9.00) | 0 | 0 | 4.65  | 0.641  | มากที่สุด |
|  1.4 เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน | 63 ( 63.00 ) | 24 ( 24.00) | 13 ( 13.00) | 0 | 0 | 4.50  | 0.717  | มากที่สุด |
|  1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง | 67 (67.00) | 18 (18.00) | 14 (14.00 ) | 1 ( 1.00) | 0 | 4.51  | 0.771  | มากที่สุด |
| **2.ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจในการให้บริการ | 79 (79.00) | 18 (18.00) | 1 (1.00) | 2 (2.00) | 0 | 4.74  | 0.579  | มากที่สุด |
|  2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส อัธยาศัยดี และมีความเป็นกันเอง | 87 (87.00) | 10 (10.00) | 3 (3.00) | 0 | 0 | 4.84  | 0.443  | มากที่สุด |
|  2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน | 87(87.00) | 10 (10.00) | 3 (3.00) | 0 | 0 | 4.84  | 0.443  | มากที่สุด |
|  2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงาน สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี และให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | 69(69.00) | 18(18.00) | 13 (13.00) | 0 | 0 | 4.56 | 0.715 | มากที่สุด |
|  2.5 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ | 70(70.00) | 11(11.00) | 11(11.00) | 7(7.00) | 1(1.00) | 4.42 | 1.006 | มากที่สุด |
|  **3. ความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  3.1 ตำแหน่งสถานที่ตั้งของงานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษามีความเหมาะสม | 65(65.00) | 14(14.00) | 11(11.00) | 5(5.00) | 5(5.00) | 4.29 | 1.157 | มากที่สุด |
|  3.2 บริเวณสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | 69(69.00) | 10(10.00) | 11(11.00) | 4(4.00) | 6(6.00) | 4.32 | 1.188 | มากที่สุด |
|  3.3 มีความพร้อมด้านอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ | 72(72.00) | 5(5.00) | 14(14.00) | 6(6.00) | 3(3.00) | 4.37 | 1.116 | มากที่สุด |
|  3.4 ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ ได้แก่ เทคโนโลยีนวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม | 71(71.00) | 4(4.00) | 18(18.00) | 4(4.00) | 3(3.00) | 4.36 | 1.096 | มากที่สุด |
|  3.5 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม มีความปลอดภัย | 68(68.00) | 13 (13.00) | 12(12.00) | 6(6.00) | 1(1.00) | 4.41 | 0.985 | มากที่สุด |
|  3.6 ติดป้ายแสดงจุดให้บริการ/คำแนะนำการให้บริการอย่างชัดเจน | 58(58.00) | 22(22.00) | 14(14.00) | 4(4.00) | 2(2.00) | 4.30 | 0.989 | มากที่สุด |
| **4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  4.1 เอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน | 72(72.00) | 25(25.00) | 2(2.00) | 1(1.00) | 0 | 4.68 | 0.566 | มากที่สุด |
|  4.2 ได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ | 80(80.00) | 18(18.00) | 1(1.00) | 1(1.00) | 0 | 4.77 | 0.509 | มากที่สุด |
|  4.3 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | 79(79.00) | 19(19.00) | 1(1.00) | 0 | 1(1.00) | 4.75 | 0.575 | มากที่สุด |

**จากตาราง 7** พบว่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลมทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 มีดังนี้

**ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในภาพรวมกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานมีระบบเป็นขั้นตอน
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ69.00 ค่าเฉลี่ย 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ค่าเฉลี่ย 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.00 ค่าเฉลี่ย 4.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.641

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 63.00 ค่าเฉลี่ย 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.00 ค่าเฉลี่ย 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771

 **ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

 **-** ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลมทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.00 ค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส อัธยาศัยดี และมีความเป็นกันเอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 ค่าเฉลี่ย 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 เรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 ค่าเฉลี่ย 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงาน สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี และให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 69.00 ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 เรื่อง เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 70.00 ค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.006

 **ความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก
ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล์ และเฟสบุ๊ค ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 ค่าเฉลี่ย 4.29
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.157

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง บริเวณสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.00 ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.188

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง มีความพร้อมด้านอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ72.00 ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.116

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ ได้แก่ เทคโนโลยีนวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.00 ค่าเฉลี่ย 4.36
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.096

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม มีความปลอดภัย ส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.00 ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.985

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ติดป้ายแสดงจุดให้บริการ/คำแนะนำการให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.00 ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.989

 **ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ**

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง เอกสารที่ให้บริการถูกต้องชัดเจนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 72.00 ค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 80.00 ค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.509

 - ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผล มทร.ล้านนา พิษณุโลก ประจำปีการศึกษา 2561 ในเรื่อง ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 79.00 ค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.575