

ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการและสวัสดิการ

ของ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ณ กุมภาพันธ์ 2564)

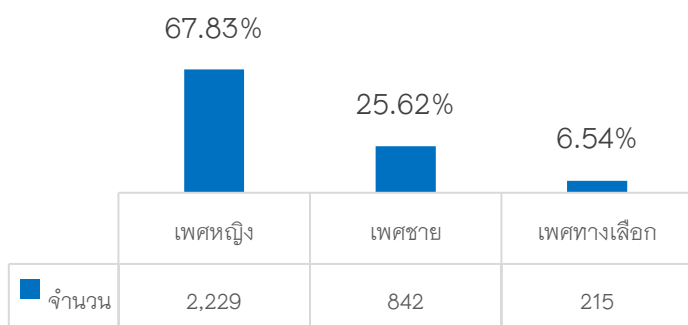
กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสำหรับให้นิสิตที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีทำการประเมินผ่านทางระบบออนไลน์ โดยแบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น 7 ด้าน ตามภารกิจหลัก ได้แก่ (1) หอพัก (2) โรงอาหาร (3) สนามกีฬา (4) ศูนย์การศึกษา / กยศ. / กรอ. (5) ศูนย์บริการนิสิตพิการ (6) ศูนย์ให้คำปรึกษา และ (7) กองทุนเพื่อนิสิต (สวัสดิการด้านอุบัติเหตุ / ภัยพิบัติทางธรรมชาติ) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการประเมินความพึงพอใจไว้ดังนี้

เกณฑ์ประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
พอใจมาก	5	4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับดีมาก
พอใจ	4	3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับดี
พอใจน้อย	3	2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ไม่พอใจ	2	1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ไม่พอใจมาก	1	1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การประเมินในครั้งนี้มีจำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 3,286 คน ผลการประเมินปรากฏดังรายละเอียดต่อไปนี้

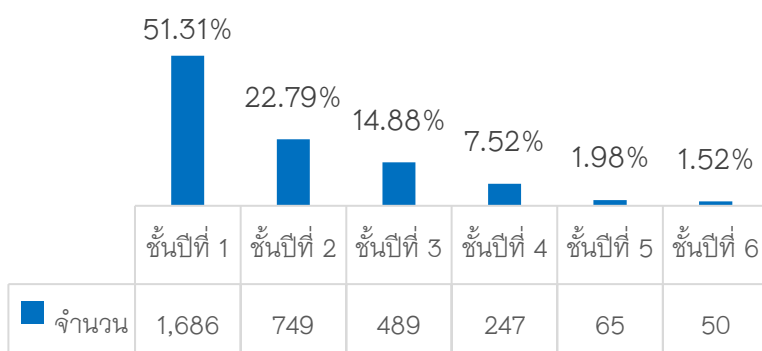
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. จำนวนการตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ



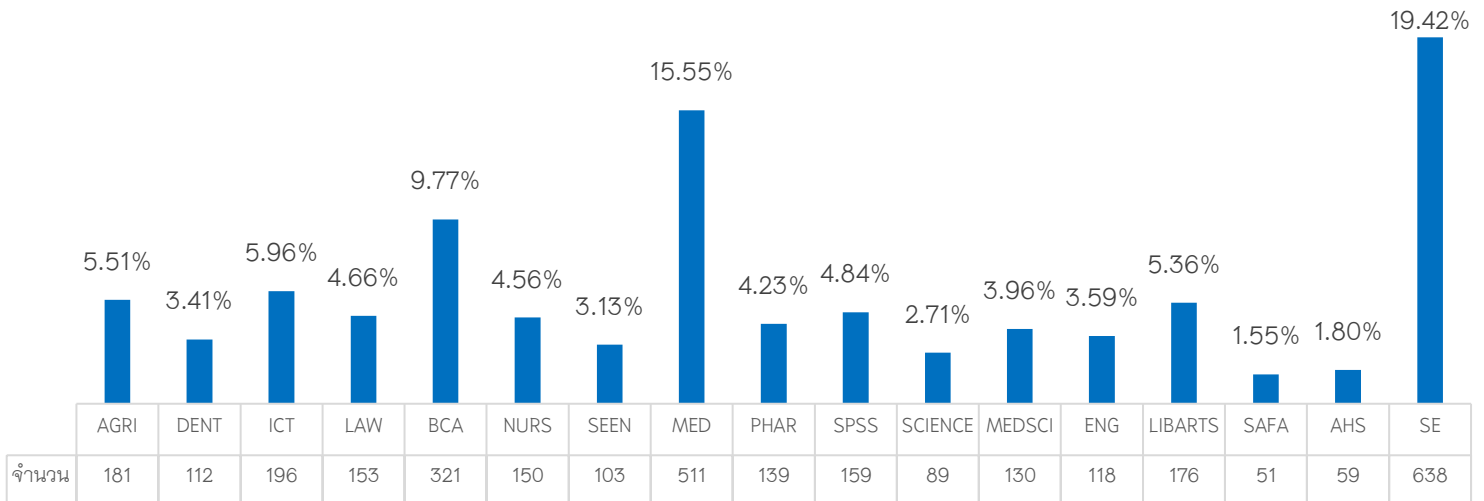
แผนภูมิ แสดงอัตราส่วนตามเพศ

2. จำนวนการตอบแบบประเมิน จำแนกตามชั้นปี



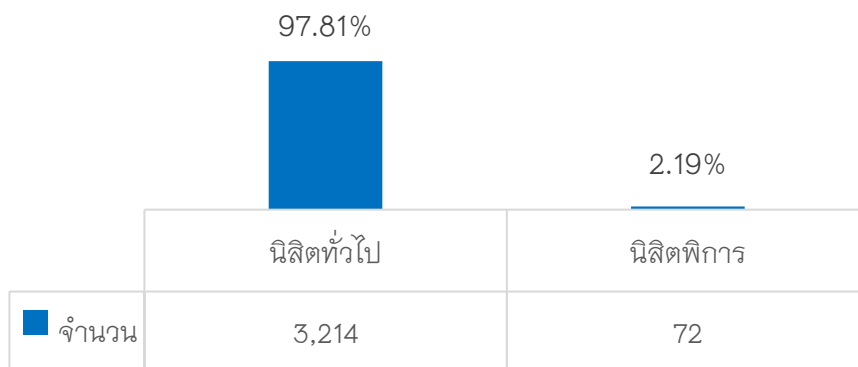
แผนภูมิ แสดงอัตราส่วนตามชั้นปี

3. จำนวนการตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย



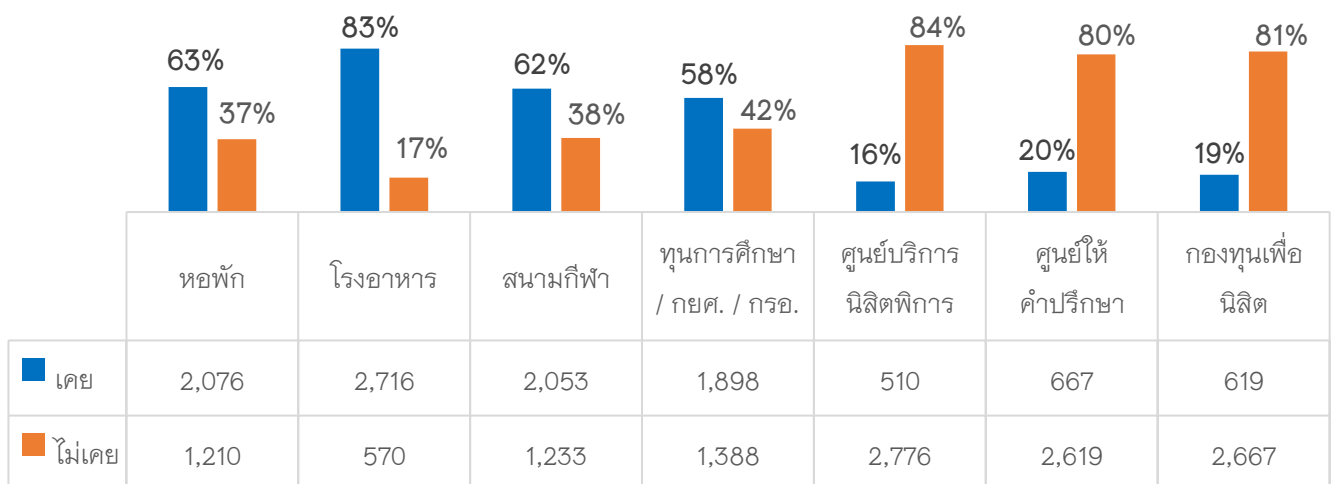
แผนภูมิ แสดงอัตราส่วนตามคณะ / วิทยาลัย

4. จำนวนการตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานภาพ (ทางด้านร่างกาย)



แผนภูมิ แสดงอัตราส่วนตามสถานภาพ (ทางด้านร่างกาย)

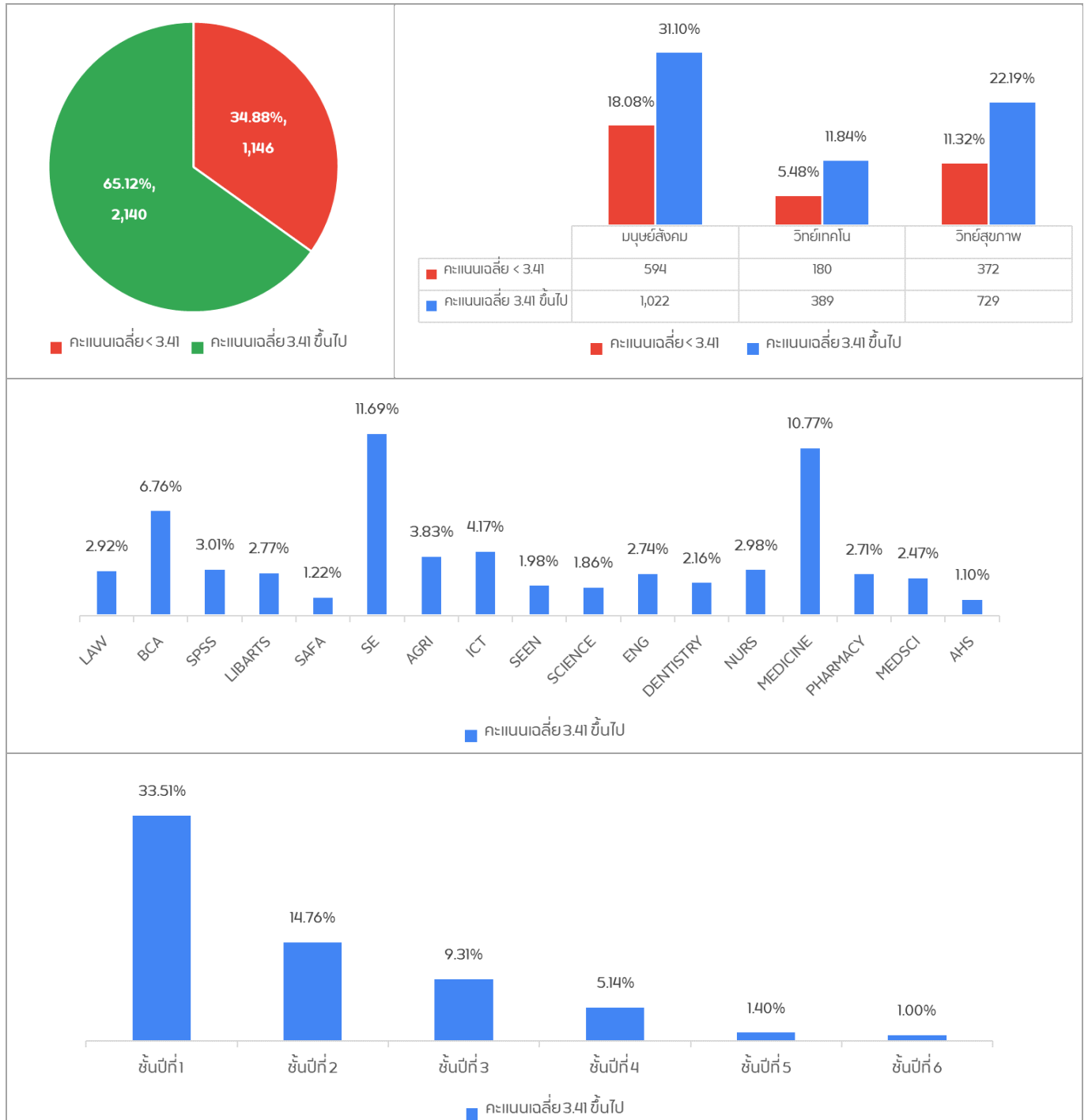
5. จำนวนการตอบแบบประเมิน จำแนกตามการใช้บริการหรือรับสวัสดิการ



แผนภูมิ แสดงอัตราส่วนตามการใช้บริการหรือรับสวัสดิการ

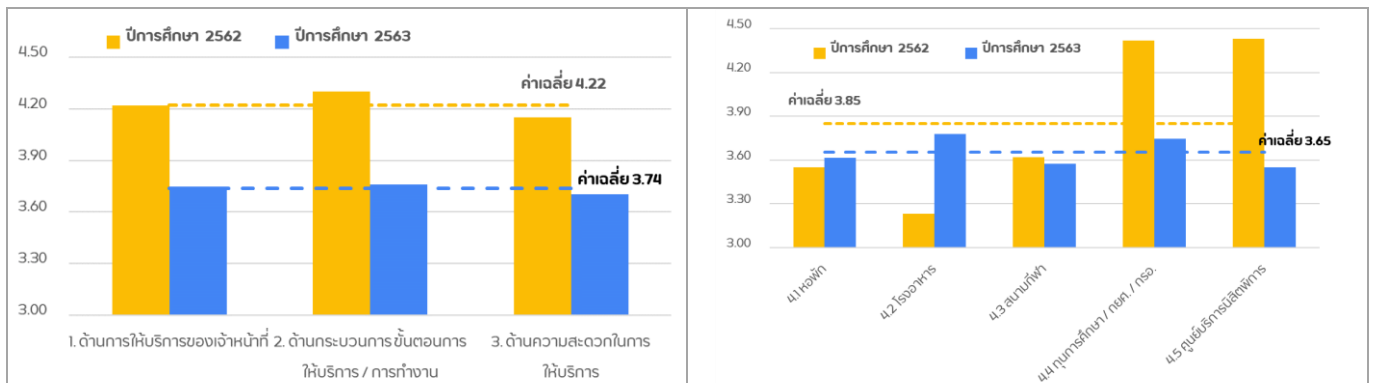
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการและจัดสวัสดิการ

เป้าหมายและตัวชี้วัดรอง ด้านคุณภาพนิสิต ลำดับที่ 2. นิสิตได้รับบริการและสวัสดิการเพื่อการอยู่และเรียนอย่างมีความสุข กำหนดค่าเป้าหมายร้อยละ 60 ของความพึงพอใจของนิสิตทั้งหมดที่มีต่อการบริการและสวัสดิการนิสิตในระดับดีขึ้นไป ผลการประเมินในครั้งนี้เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการและสวัสดิการนิสิตในระดับดีขึ้นไป ร้อยละ 65.12 ดังปรากฏตามกราฟต่อไปนี้



ลำดับถัดไปจะแสดงผลการประเมินตามค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

1) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามประเด็นคำถามในแต่ละข้อ

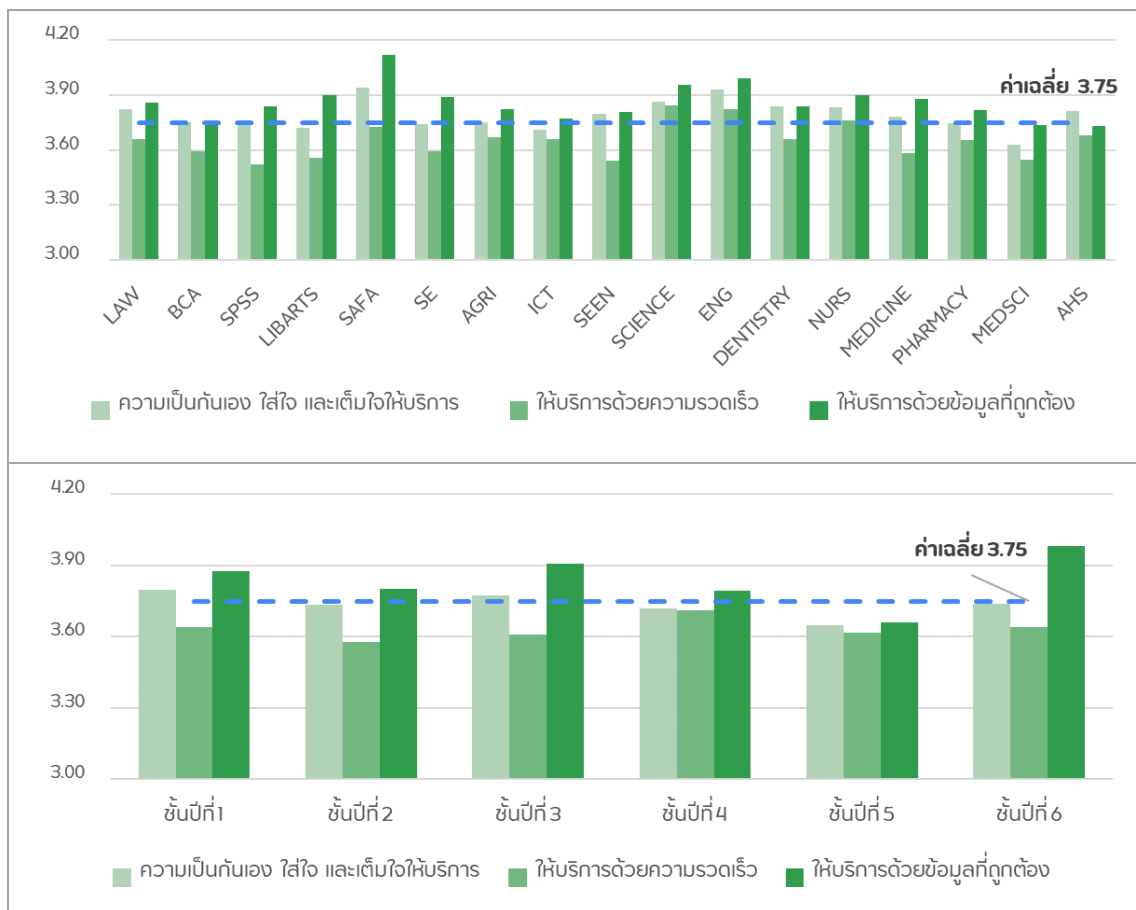


กราฟ แสดงผลการประเมิน ๓ การให้บริการที่เกี่ยวข้อง

กราฟ แสดงผลการประเมิน ๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

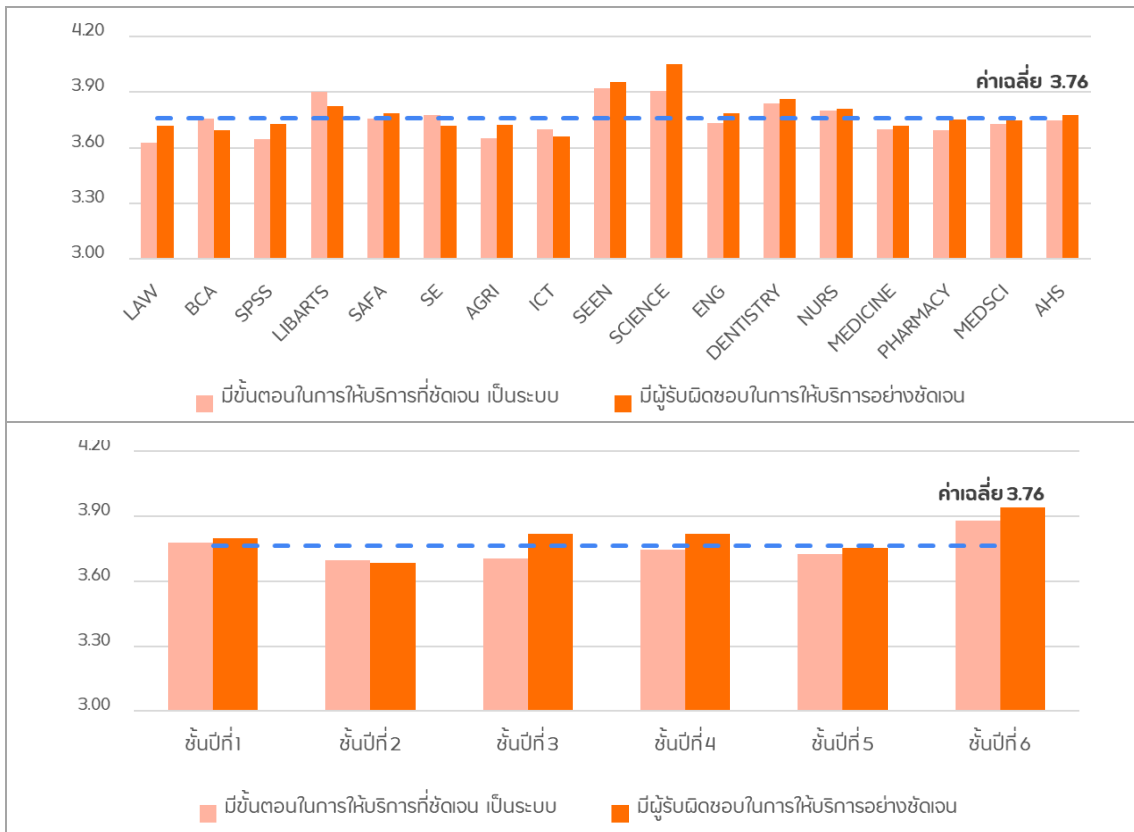
กราฟสองรูปข้างต้น แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีการศึกษา 2562 จะพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมลดลงเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านคุณภาพในการให้บริการเกี่ยวกับหอพักและโรงอาหาร

2) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แยกตามคณะ และชั้นปี



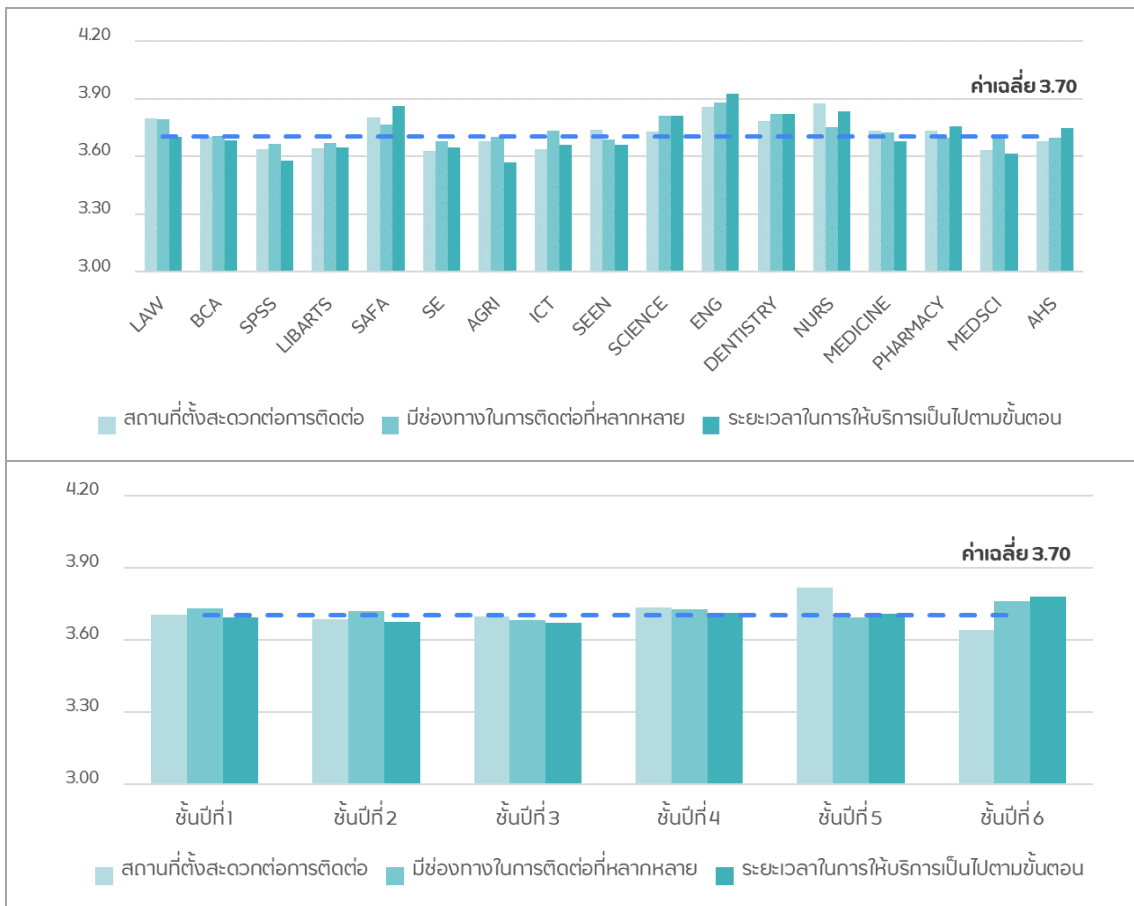
กราฟสองรูปนี้แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งนิสิตพึงพอใจมากที่สุดที่ในการให้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง

3) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ / การทำงาน แยกตามคณะ และชั้นปี



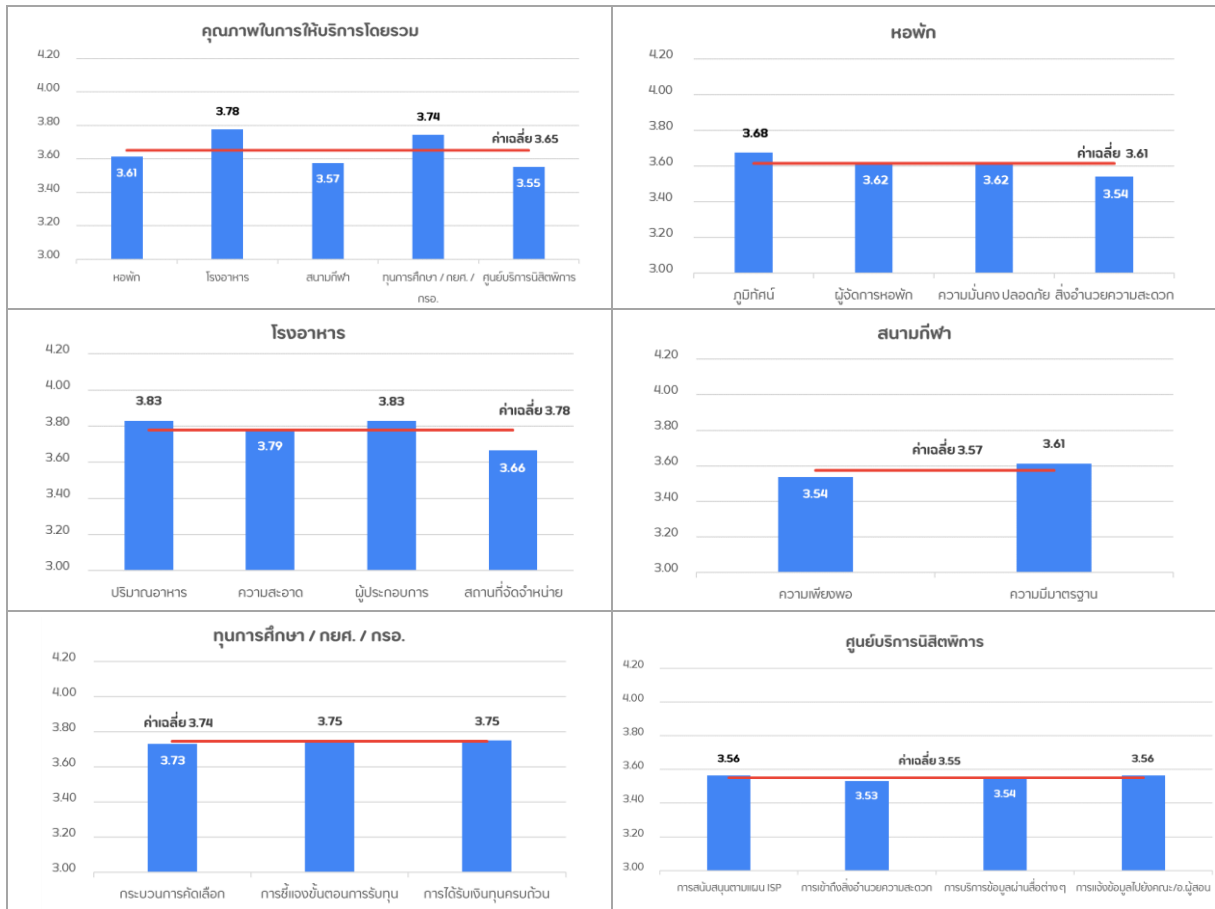
สองรูปข้างต้น แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ / การทำงาน ซึ่งนิสิตพึงพอใจมากที่สุดที่มีผู้รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน

4) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ แยกตามคณะ และชั้นปี



กราฟสองข้างต้นแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งนิสิตพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย

5) ผลการประเมินตามค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ หอพัก โรงอาหาร สนามกีฬา ศูนย์การศึกษา กยศ. / กรอ. และศูนย์บริการนิสิตพิการ



กราฟหกกรุปข้างต้นแสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามประเด็นต่าง ๆ โดยพบว่านิสิตมีความพึงพอใจการให้บริการโรงอาหาร และศูนย์การศึกษา / กยศ. / กรอ. สูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

นิสิตที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา / ปรับปรุงการดำเนินงาน แยกตามประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- หอพัก

ลำดับที่	รายการข้อเสนอแนะ
1.	Wifi หอที่อยู่ติดกับป่าแน่นมาก ๆ ยิ่งชั้นสูงๆยิ่งรับสัญญาณไม่ได้เลย เวลาเรียนออนไลน์ต้องไปเรียนที่ห้อง comcon ตลอด
2.	กลิ่นบริเวณรอบหอพัก
3.	การบริการด้านหอพัก,ด้านเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องที่ชำรุดหรือเสีย
4.	การปรับปรุงคุณภาพของน้ำและสภาพแวดล้อมต่างๆบริเวณหอพัก
5.	การระบายน้ำภายในหอพัก
6.	ความสะอาดบริเวณหอพัก การกำจัดกลิ่นน้ำเน่าหลังหอเหม็นมาก และบริเวณเวียงด้านหลังที่ทำอาหารสกปรกมาก
7.	คาหอแพงมาก
8.	ซีเมนต์ด้านหอพัก การซ่อมอาคารไม่มีการแจ้งล่วงหน้า พนักงานเสียงดัง น้ำไม่สะอาดทั้งน้ำใช้และน้ำดื่ม เตาไร้ชำรุด เครื่องซักผ้าไม่ได้มาตรฐาน ระบบบำบัดน้ำเสียไม่มีส่งกลิ่นเหม็น สุนัขไล่กัด
9.	ซ่อมหอไว้ๆ
10.	ทัศนียภาพโรงอาหารที่หอ ตอนเย็นๆมันมืดไม่ค่อยมีแสงสว่างตรงลานนั่งเล่น
11.	น้ำที่ใช้ในหอพักนิสิต
12.	ปรับปรุงการให้บริการหอพัก ให้มีความดูแลผู้ใช้บริการให้รวดเร็ว และแจ้งรายละเอียดข้อมูลให้ถูกต้อง ชัดเจน ควรใส่ใจในการให้บริการมากกว่านี้ ควรคัดกรองผู้ดูแลหอพักที่มีคุณภาพและรักในการให้บริการ
13.	ผู้จัดการหอพักบางหอพัก ติดตอยากมาก มีกรู๊ปเฟสแต่ไม่ค่อยอัปเดตอะไร บางครั้งจะไปติดต่อแต่ผู้จัดการหอพักอื่นบอกว่ลา ผู้จัดการหอพักควรอัปเดตเกี่ยวกับตัวเองมากกว่านี้คะ ยิ่งเป็นช่วงจ่ายค่าหอ ควรอัปเดตว่าจะรับเงินที่ไหน ก็มองถึงก็มอง ผู้จัดการบางหอ ต้องสู้มไปหาเอง ซึ่งไม่ทราบว่าจะเจอหรือไม่เจอ
14.	ผู้จัดการหอมีความรอบคอบ และอำนวยความสะดวกการจ่ายค่าไฟหรือแจ้งซ่อมเพิ่มมากขึ้น
15.	พี่คุมหอทำหน้าที่ไม่เต็มที่ ใช้งานจาไม่ดี ไม่มีใจบริการ ติดตอยาก
16.	ราคาหอพัก ระบบการจองหอที่ให้รับจ่ายเงินไปทั้งที่ยังไม่ได้เปิดเทอมหรือเข้าอยู่
17.	สิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก UP DORM โดยเฉพาะการกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่บางจุดหรือบางห้องไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างเต็มที่เพราะเนื่องจากนิสิตบางคนใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนออนไลน์และค้นคว้างานต่างๆเพราะไม่มีเน็ตส่วนตัว อีกทั้งการดำเนินการซ่อมแซมเครื่องใช้ต่างๆเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่สม่ำเสมอ
18.	ห้องน้ำในโรงอาหารเวียง มีกลิ่นแปลกและไม่ค่อยสะอาดน่าใช้
19.	หอพัก ควรบริการให้ความเต็มใจ ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
20.	หอพัก ควรปรับปรุงเรื่องเครื่องซักผ้า เพราะว่ามันไม่พอกับจำนวนนิสิต
21.	หอพัก น้ำประปา
22.	หอพัก ในน้ำหอพัก คุณภาพชีวิตไม่สมกับที่เสียเงิน
23.	หอพัก ผู้จัดการดูแลไม่ดี ซ่อมตอนไหนก็ไม่แจ้ง ถามจะมาซ่อมตอนไหนก็บอกไม่รู้
24.	หอพัก และโรงอาหาร ไม่มีความสะดวก ระบบwifi ไม่ดี ระบบน้ำไม่ดี ค่าไฟแพง คุณภาพชีวิต ตอนอยู่หอพักไม่เหมาะสมกับราคาค่าหอที่จ่าย
25.	หอพักนิสิต UP DORM ควรปรับปรุงและใส่ใจ และอำนวยความสะดวกให้นิสิตมากกว่านี้ ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องการซ่อมแซมสิ่งของที่ชำรุดที่รวดเร็ว (ในบางกรณีแจ้งซ่อมนานมากกว่าจะมาซ่อมให้) เรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ ฯลฯ
26.	หอพักมีน้ำที่เหม็น
27.	หอและคาเฟ่แอมแพงมากสวัสดิการไม่ดีสักอย่าง
28.	อยากให้ปรับปรุง น้ำที่ใช้ในหอใน มีบางครั้งที่น้ำมีกลิ่นที่ไม่ดี
29.	อินเทอร์เน็ตหอพัก
30.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอในควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
31.	การจัดช่างซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าในหอพักควรมีช่างที่พร้อมจะบริการเนื่องจากในบางเรื่องเป็นเรื่อง ที่จำเป็นมากๆที่ต้องใช้ โรงอาหารอยากให้มีความสะอาดมากกว่านี้ ในเวลาช่วงเย็นไม่มีอาหาร ขายเลยทำให้ต้องออกไปซื้อบริเวณด้านนอก อยากให้มีร้านค้าเข้ามาขายของมากกว่านี้ จะได้มี อาหารที่หลากหลายมากขึ้น
32.	แก้ไขน้ำหอในด้วยครีป/คะ
33.	ควรเปลี่ยนผู้ดูแลหอพักและมีใจในการบริการมากกว่านี้และควรมีมารยาทมากกว่าทำงานแบบ ขอบไปที่
34.	ตึกน้ำดื่มของหอทุกหอที่มีทุกชั้น บางหอก็ไม่เคยทำความสะอาด บางหอน้ำก็สะอาด เครื่อง กรองน้ำก็สะอาดบ้าง ไม่สะอาดบ้าง อยากให้ใส่ใจคุณภาพกับน้ำดื่มมากกว่านี้ เพราะเป็นสิ่ง สำคัญที่นิสิตทุกคนใช้ทุกวัน
35.	ถ้าจะปิดหอขอให้แจ้งล่วงหน้าก่อน
36.	ปรับปรุงในการซ่อมแซมของห้องพักอาคารให้รวดเร็วขึ้นเวลาซ่อมโดยเฉพาะอาคาร12
37.	ปล.เครื่องอำนวยความสะดวกมีความไม่ปลอดภัย อาทิเช่น กาดม่น้ำซึ่งเป็นตู้ดีกัว่ามีอยู่ใน หอพักทุกหอที่มีนิสิตพักอาศัย เกิดความเสียหายอาจเนื่องจากนิสิตบางคนไม่ระมัดระวังในการใช้ ทำให้เครื่องทำน้ำร้อนเกิดการแตกหักและในขณะที่ใช้งานเมื่อทำการกดน้ำใช้จะเกิดกระแสไฟฟ้า เกิดขึ้นกล่าวง่ายก็คือ ช็อตนั่นเอง อีกทั้งตัวดิฉันซึ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 ที่อาศัยอยู่หอ UP DORM ทุก ครั้งที่มีเรียนซัมเมอร์ ดิฉันเกิดความขบข้องใจและปัญหาในการโยกย้ายไปมาในตึกที่อาศัย ตลอด การอาศัยอยู่ ทำให้เกิดความยากลำบากในการโยกย้าย หากเป็นไปได้ให้ช่วยจัดแจงนิสิตให้เป็น ระบบด้วยนะคะ ขอบพระคุณคะ จากความคิดเห็นนิสิตคนหนึ่ง
38.	เปลี่ยนผู้จัดการ

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
39.	เปิดประตูฝั่งหอ11ได้แล้วคะ มันทำให้เสียเวลาเดินอ้อม การปิดประตูฝั่งนี้ก็ได้ทำให้เควิตน้อยลงแล้วยังทำให้อาจเกิดอุบัติเหตุด้วยเนื่องจากมีคนป็นข้ามรั้วเพราะไม่อยากเดินอ้อม
40.	ผู้จัดการหอไม่มีการดูแล หายแกง
41.	พฤติกรรมของผู้จัดการหอ
42.	ราวตากผ้าที่หอพักสูงเกินไป อาจเป็นอันตรายได้
43.	การเข้าห้องพักนิสิตโดยพลการ ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีมีการเคาะประตู การเข้าประตู การไม่ให้เกียรติผู้พักอาศัย การไม่เคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัว เหตุการณ์เหล่านี้เป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างยิ่ง ขอร้องเรียนให้ท่านผู้บริหาร โปรดให้ความสำคัญตรงจุดนี้ และแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วย เช่น แจ้งกำหนดการเข้าตรวจเช็คสภาพครุภัณฑ์ของหอพัก ระเบียบวิธีปฏิบัติ นโยบายด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว
44.	เวลาตัดไฟคุมหอควรวางคนที่พร้อมเต็มใจทำงาน ไม่ใช่ใครก็ได้หรือไม่มีอะไรให้ทำเลยมาทำ
45.	หอพักควร ติดตั้งไฟตรงทางเดินหน้าห้องนอนย มีดเกินไป
46.	หอพักควรทำให้ดีกว่านี้เพราะค่าหอพักก็ไม่ได้ถูก ไม่งั้นจะไม่มีนิสิตพักนะคะ
47.	หอพักนิสิต UP DORM -ควรปรับปรุงและใส่ใจ และอำนวยความสะดวกให้นิสิตมากกว่านี้คะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการซ่อมแซมสิ่งของที่ชำรุด(ควรเข้ามาดำเนินการให้ด่วน) [ในบางกรณีแจ้งซ่อมนานมากกว่าจะมาซ่อมให้ก็รอแล้วรออีก] -เรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ ฯลฯ ***อยากให้ทางหอพักดูแล และอำนวยความสะดวกให้ให้กับนิสิตมากกว่านี้ (ให้สมกับเงินค่าหอที่ได้เสียไปแบบเต็มราคา) คะ
48.	หอพักนิสิตควรมีตู้เย็นส่วนรวม
49.	อยากให้จัดการความปลอดภัยในหอพักและการอำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้

● สนามกีฬา

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
1.	ปรับปรุงอุปกรณ์กีฬา หากใช้ไม่ได้ควรจัดหาใหม่ให้มีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน
2.	เพิ่ม สนามกีฬา เช่นสนามฟุตบอล แล้วเพิ่มลู่วิ่งให้ได้มาตรฐาน
3.	เรื่องสนามกีฬาและอุปกรณ์ เรื่องโรงอาหารและกลิ่นท่อระบายน้ำ
4.	สนามกีฬาเนื่องจากนิสิตมาออกกำลังกายจำนวนมากสนามไม่เพียงพอและไม่เป็นสัดส่วนและบางพื้นที่ไม่เหมาะสม
5.	สนามกีฬาไม่เพียงพอและไม่สะดวกกับบุคคลที่ไม่มีรถส่วนตัว ต้องขึ้นรถ 2 ต่อ รอรถนานอย่างต่ำ 30 นาที กว่าจะสามารถขึ้นไปเล่นกีฬาบนอาคารสงวนเสริมศรี
6.	อุปกรณ์กีฬา

7.	<p>1. ควรสร้างยิมสนามกีฬาให้ครบทุกชนิดกีฬา</p> <p>2. สนามบางอย่างมีจำนวนมากเกินไปแต่ไม่มีการใช้งาน อย่างเช่น สนามเปตอง สนามเทนนิส (บางสนามมีแต่บุคลากรใช้แต่ได้อภิสิทธิ์มากกว่าเพราะเป็นอาจารย์และบุคลากร มหาลัยจะอยู่ได้ก็ต้องมีนิสิตมาเรียนมาจ่ายค่าเช่าหอไม่ใช่อาจารย์และบุคลากร ควรเห็นความสำคัญของแต่ละส่วนให้เหมาะสม)</p> <p>3. ควรทำลู่วิ่งสนามฟุตบอลและเปิดใช้งานไม่ใช่สร้างให้หญ้าขึ้น</p> <p>4. นิสิตออกกำลังกายจำนวนมากควรมีบริการรถเมลล์วงให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้</p> <p>5. อุปกรณ์กีฬาไม่มีที่ให้ยืมเคยมีแต่ตอนนี้ไม่มีแล้ว ควรพัฒนาส่วนนี้ให้ดีกว่านี้</p> <p>6. ระบบตู้น้ำดื่มก็ไม่เพียงพอ</p> <p>7. ไม่ควรสร้างสนามกีฬาที่เป็นพื้นคอนกรีตที่ไม่ใช่พื้นขัดและลงสีสำหรับเล่นกีฬาและพื้นที่เป็นเหมือนที่จอดรถลานค้า เพราะจะทำให้ นิสิตที่ออกกำลังกาย เกิดการบาดเจ็บได้ง่ายจากพื้นสนาม</p>
8.	ควรให้ใช้สนามเล่นกีฬานานกว่านี้
9.	ควรให้นิสิตเข้าใช้บริการฟรีเปิดให้ใช้บริการโรงยิม สนามแบดมินตัน
10.	ดูแล สนามบดโดมดับ
11.	อยากให้เพิ่มสนามแบดมินตัน
12.	อยากให้สนามกีฬามีความพร้อมและน่าเล่นกว่านี้ อุปกรณ์บางอย่างก็เก่าไปแล้ว บางที่สนามก็มีหญ้า ห้องน้ำก็น้ำไม่ไหล
13.	อยากให้สนามกีฬามีการพัฒนาให้เหมือนมหาลัยอื่นๆมากกว่านี้
14.	อุปกรณ์และสนามกีฬาที่ได้มาตรฐานและมีจำนวนที่เพียงพอต่อจำนวนนิสิตและบุคลากร

● ศูนย์ให้คำปรึกษา

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
1.	การบริการให้คำปรึกษาไม่ดี

● โรงอาหาร

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
1.	ควรขยายโรงอาหารเพิ่ม
2.	ความสะอาด ลดความหวานของอาหารด้วย ผู้ประกอบการควรยืมแยมมากกว่านี้
3.	ความสะอาดของซอสน้ำมันในโรงอาหาร/จำนวนร้านขายข้าว อยากให้หลากหลายมากขึ้น
4.	ความสะอาดของซอสน้ำมัน
5.	ความสะอาดของโรงอาหารและการกำจัดขยะที่ถูกต้อง
6.	ความสะอาดซอสน้ำมัน ซามใส่อาหาร
7.	ที่นั่งโรงอาหารเวลาพักกลางวันคนเยอะ ที่นั่งไม่พอ
8.	บรรยากาศหอพักและความสะอาดในโรงอาหาร
9.	ปรับปรุงที่นั่งโรงอาหารCE เก้าอี้ที่นั่งไม่เพียงพอที่นิสิต
10.	ราคาอาหารลดลง
11.	ร้านอาหารภายในโรงอาหาร

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
12.	เรื่องกลิ่นและคุณภาพรสชาติอาหารที่ค่อนข้างหวนมากและราคาแพงขึ้น
13.	เรื่องการบริหารของร้านอาหารในเวียงพะเยา
14.	เรื่องการล้าง/เก็บภาชนะ
15.	เรื่องความสะอาดของโรงอาหาร
16.	โรงอาหาร ควรจัดการเรื่องความสะอาดให้มากขึ้นกว่าเดิม และบุคลากรช่วยมีคำพูดที่ดีต่อนิสิต ห้ามเหวี่ยง เพราะนิสิตบางคนเขาไม่รู้เขาไปถามติดต่อแต่กลับโดนเหวี่ยงโดนด่า
17.	โรงอาหาร ควรมีอาหารที่หลากหลายกว่านี้
18.	โรงอาหาร เพราะเก้าอี้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อนิสิตนักศึกษา
19.	โรงอาหาร เพราะมีแมลงวัน ซ้อนส้มไม่สะอาด บางครั้งยังเห็นมีเศษผักติดอยู่ ยกตัวอย่างเช่นที่เวียง และที่ ce ร้าน พิศโลก
20.	โรงอาหาร เพิ่มเก้าอี้ที่นั่ง
21.	โรงอาหาร และการติดต่อเจ้าหน้าที่
22.	โรงอาหารแถบคณะนิติศาสตร์ เนื่องจากมีขนาดเล็กและมีที่นั่งไม่เพียงพอให้บริการนิสิตที่มีหลายคณะอยู่ด้วยกัน และมีร้านอาหารที่ไม่เพียงพอ
23.	โรงอาหารที่มีกลิ่นเหม็น
24.	โรงอาหารสะอาดขึ้น
25.	อาหารในเวียงสกปรก
26.	1.มีขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจนติดหน้าหน้าห้อง 2.ให้ลงตรวจสอบความสะอาดของโรงอาหารให้บ่อยครั้ง ดูความสะอาดของซ้นส้ม เพราะความสะอาดเป็นเรื่องที่สำคัญต่อสุขภาพของทุกคน
27.	ทำอาหารให้อร่อย
28.	ไม่ควรให้สุนัขเข้าไปในโรงอาหาร
29.	ร้านครัวสองที่เวียงพะเยาพูดไม่ดีเลยคะ กระแทกเสียงเหมือนไม่เต็มใจจะขาย โดนทุกรอบที่ไปซื้อจนตอนนี้ไม่อยากจะไปแล้วคะ ไม่มีบริการใดๆกระแทกเสียงใส่หน้าอ็กซักหน้าใส่อย่างเดียวเลย ถ้ามอะไรก็ตอบเหมือนไม่เต็มใจจะตอบ
30.	ร้านอาหารให้มากกว่านี้ รถโดยสารรอนานมาก หอพักราคาแพงเกินไป
31.	เรื่องอาหารและอุปกรณ์ในโรงอาหารให้มีความสะอาดมากขึ้น
32.	โรงอาหารเปรียบเทียบกับราคาอาหาร ช่วงนี้อาหารราคาขึ้นเปรียบเทียบกับโรงอาหารมออื่นถือว่าแพงคะ แม่ค้าร้านครัวสองชอบพูดไม่ดีใส่คะ ก็คนก็เป็นแบบนี้ ทำเหรียญตกใส่ด้านหลังป้ายร้านไม่มีความรับผิดชอบ ถึงจะ 5 บาทก็ควรมาเก็บคืน มันแกะออกไม่ได้ แกรมไม่พอหงุดหงิดตลอดเวลา ปรับปรุงด่วนคะ เมนูอาหารไม่มีความสะอาดเลย ร้านอาหารข้าวแกงตามสั่ง 2 ร้าน เจอแมลงวัน หนอน ฝอยขี้ดหม้อบ้าง ที่สุดอาหารไม่อร่อยคะ ไม่มีความหลากหลายด้วย
33.	โรงอาหารมีทางเลือกให้เลือกน้อย สถานที่ติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ละงานอยู่คนละที่ทำให้เกิดความสับสน ต้องเดินทางไกล การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตไม่ได้รับการตอบกลับในบางครั้ง และบางครั้ง

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
	ก็ช้าเกินไปไม่ทันเวลาในบางสถานการณ์ที่ต้องการคำตอบเร่งด่วน ราคาหอพักก็นิดิตแพงเกินไป เทียบกับหอพักที่คล้ายกันของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีราคาแพงกว่ามาก
34.	อยากให้ตรวจสอบความสะอาดอาหารของร้านค้าในโรงอาหารใต้เวียงพะเยา
35.	อยากให้ทางมหาลัยขยายโรงอาหาร
36.	อยากให้มีร้านอาหารมุสลิมในมหาลัยครับ
37.	อยากให้ร้านอาหารอิสลามคะ

● บริการนิสิตพิการ

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
1.	อำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ
2.	มีการสอบถามฝั่งผู้พิการมากขึ้น สัมภาษณ์และลงลึกถึงข้อมูล
3.	อาจจะมีการเพิ่มความสะดวกให้คนพิการมากขึ้นให้ความสำคัญกับเรื่องนี้

● ทูนาการศึกษา / กยศ. / กรอ.

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
1.	ได้รับเงินล่าช้าในเรื่องของทุนการศึกษาที่ต้องผ่านมหาวิทยาลัย
2.	เรื่องสวัสดิการให้กับนักศึกษา
3.	กยศ ควรทำเรื่องให้เร็วหน่อย
4.	กยศ ทุนการศึกษา
5.	กยศ ให้ตอบนิสิตให้เร็วกว่านี้ ทางเฟส
6.	กยศ.มีช่องทางการติดต่อหลายกหลายแต่ก็ไม่ได้ได้รับการตอบกลับที่ทันทวงที ควรมีเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบข้อความ
7.	กองทุน กยศ. เรื่องระยะเวลาที่ให้ทุน อยากให้เป็นเวลาชัดเจน
8.	กองทุนเพื่อการศึกษา อยากให้มีใจในการบริการมากกว่า พยายามคำถามไป ก็ตอบแบบเหวี่ยง ๆ มีการใช้สายตาในการมอง บางครั้งตอบไม่ตรงคำถาม
9.	การติดต่อสอบถามทางเพจของกยศ ไม่เคยอ่านข้อความเลยเวลาที่ไปสอบถาม
10.	การแจ้งข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็ว
11.	การดำเนินการเรื่องกยศ.ล่าช้าทำให้รับเงินล่าช้าไปด้วยควรรีบดำเนินการตามเวลาที่กำหนดให้ทัน
12.	ช่องทางในการติดต่อสอบถามเรื่องทุนกยศ.
13.	ทุนกยศ. ไม่ค่อยตอบและตอบช้า ดำเนินงานช้ามาก
14.	เรื่องการกู้ยืมและกรอให้ดำเนินการไวกว่านี้
15.	กยศ/กรอ ให้ปรับเรื่องการติดต่อและการบริการรู้สึกไม่ค่อยให้ความชัดเจนคำแนะนำ
16.	หาชั่วโมงจิตอาสาและกยศยากมาก ไม่ทันเหตุการณ์
17.	อยากให้กองทุนการศึกษา(กยศ.) ช่วยปรับปรุงเรื่องคำพูดด้วยคะ
18.	อยากให้ปรับปรุงในด้านของการตอบกลับข้อความทางเพจทุนการศึกษาหรือเพจที่เกี่ยวข้องให้ดีกว่านี้คะ

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
19.	ทุน 5% ควรตรวจสอบให้ดีกว่านี้ จนมากแต่ไม่ได้เพื่อนที่ได้คือได้เงินจากพอดีเป็นหมื่น
20.	น่าจะมีทุนการศึกษาให้มากกว่านี้ หรือจัดสรรทุนเนื่องจากสินค้า อาหารมีราคาแพงพอสมควร และสถานที่ทำพาทใหม่ก็มันน้อย ค่ากิจกรรม ค่าชุด ค่าเสื้อเฟรชชี หรืออื่นๆเราต้องจ่ายเองหมด
21.	อยากให้ปรับปรุงเรื่องกองทุนเพื่อการศึกษา
22.	อยากให้มีทุน 5% สำหรับทุกชั้นปีเหมือนเดิมคะ
23.	หน่วยงานกยศ งานทุนต้อนรับดีพูดดีมากคะทำให้อยากมาส่งที่ห้องงานทุนมากกว่าคณะวิทยาลัยคะ
24.	อยากให้กรอ. กยศ.เข้าตรงเวลา เพจกยศ.มพ กรุณาตอบเพจไวๆ ตอบดีๆ ไม่ใช่ตอบแบบไม่เต็มใจ
25.	อยากให้หน่วยงานของทุนการศึกษา กยศ./กรอ.ปรับปรุงในด้านของความเร็วและคำพูดในการตอบกลับทางเพจของหน่วยงาน เพราะบางครั้งต้องการคำตอบ ณ เวลานั้น แต่ทางเจ้าหน้าที่กลับตอบกลับหลังจากที่ส่งข้อความไป 4 วัน บางครั้งก็ไม่ตอบ ควรใส่ใจให้มากกว่านี้นะคะถ้าคิดจะมีเพจเพื่ออำนวยความสะดวกให้นิสิตอะคะ
26.	อยากให้ออกมาชี้แจงเรื่องค่าเทอมของนิสิตที่ถูก กยศ 2653/1 ที่มีการลดค่าเทอม 10% แต่นิสิตที่ถูก กยศ ได้จ่ายเต็มจำนวน ควรคืนเงินให้นิสิตนะคะ

● ภาพรวมของหน่วยงาน

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
1.	เวลาทำไปรับเอกสารเจ้าหน้าที่คอยข้างเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นมิตรอยากให้ยิ้มแย้มบ้าง เพราะนิสิตก็ไม่ค่อยรู้เรื่องเอกสารถามนิดหน่อยไม่ขอให้ใส่อารมณ์คะ
2.	กองพัฒนานิสิตควรใช้คำพูดที่ดีกว่านี้และไม่ไว้วางหรือพูดจาไม่ดีใส่นิสิตถึงแม้นิสิตจะช้าหรือผิดก็ควรพูดดีๆ เพราะคนเราต้องคุยกันด้วยเหตุผล
3.	การจัดการเวลาแต่ละครั้งที่ให้บริการต่อคน
4.	การจัดที่นั่งให้คนรอ
5.	การช่วยเหลือนิสิตขาดแคลนทรัพย์ในการศึกษา
6.	การชี้แจงรายละเอียดในเรื่องต่างๆอย่างเหมาะสมและเข้าใจ
7.	การดูแลเอาใจใส่ เต็มใจที่จะตอบคำถาม ไม่ใส่อารมณ์
8.	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ ยิ้มแย้ม
9.	การตอบกลับข้อความทางช่องทางเพจให้เร็วขึ้น
10.	การตอบข้อความทางเพจฯ บางครั้งไม่ค่อยตอบ
11.	การตอบคำถามควรรวดเร็ว
12.	การตอบคำถามในFacebook ทั้งช่อง comment และ inbox
13.	การตอบคำถามในช่องทางต่างๆเกี่ยวกับปัญหาของนิสิต ให้เร็วกว่านี้
14.	การติดต่อที่ยาก เวลาติดต่อไม่มีคนรับสาย
15.	การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย
16.	การทำงานของเจ้าหน้าที่
17.	การทำงานตามที่พูดคุยรับปากกันได้

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
18.	การบริการทางเพจคะ เพราะทางเพจมีการตอบช้ามามากกกก
19.	การบริการที่ดีขึ้น
20.	การประชาสัมพันธ์
21.	การปรับปรุงเป็นระบบออนไลน์ที่ทันสมัยและรวดเร็วต่อการใช้งานครับ
22.	การพูดจาของเจ้าหน้าที่ ควรสุภาพกว่านี้
23.	การพูดในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ควรมีความสุภาพ มีความยินดี และเต็มใจให้บริการ
24.	การไม่ขัดสีหน้า บริการด้วยความเต็มใจ
25.	การลงทุนในการศึกษา
26.	การสอบถามเพิ่มเติมในเพจต่างๆ
27.	การสื่อสาร
28.	การแสดงออกของพี่พนักงาน
29.	การให้ข้อมูลที่ละเอียดอธิบายให้เข้าใจง่าย ใช้คำพูดสุภาพ ไม่ทวน
30.	การให้คำแนะนำ
31.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบคำถามได้ชัดเจน และให้บริการด้วยความเต็มใจ
32.	การให้บริการทางโรงพยาบาล
33.	การให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้
34.	การให้บริการนิสิตในการรื้อรับของต่างๆ ให้มีความสะดวกมากขึ้น เช่น มีเก้าอี้หนึ่งรอ
35.	การให้บริการเรื่องของกินหลังบริการเสร็จเพราะฉันทิว
36.	ควรมีความใส่ใจ และบริการด้วยอารมณ์ที่เต็มใจ
37.	ควรให้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น อธิบายเข้าใจง่าย พูดเพราะๆ
38.	ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดของกิจกรรมต่างๆ
39.	ความตรงเวลาของผู้ให้บริการ
40.	ความปลอดภัย ในมาตรการโควิด
41.	ความปลอดภัยในห้องพัก ความสะอาดโรงอาหาร การติดต่อสำนักงานล่าช้าไม่มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจปฏิบัติงาน
42.	ความเป็นระเบียบ ความรวดเร็วและเป็นแบบแผนชัดเจน
43.	ความรวดเร็ว ชัดเจน
44.	ความรวดเร็วในการดำเนินงาน
45.	ความรวดเร็วของเว็บ
46.	ความรวดเร็วในการตอบแชท
47.	ความรวดเร็วในการตอบแชทข้อความ ตอบแชทช้ามมากคะบางทีคือข้ามไปอีกวันถึงมาตอบ
48.	ความรวดเร็วในการตอบปัญหา บางครั้งถามในกลุ่มแต่กลับไม่ได้คำตอบกลับมา
49.	ความรวดเร็วในการติดตามหรือประสานเรื่องให้นิสิต
50.	ความรวดเร็วในการทำงานและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน แน่หนอน และครบถ้วน
51.	ความรวดเร็วในการบริการ

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
52.	ความรวดเร็วในการประสานงาน
53.	ความรวดเร็วในการรู้ข้อมูลทางออนไลน์
54.	ความรวดเร็วและการให้บริการ
55.	ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และจิตบริการมากกว่านี้ (บางครั้งไปติดต่องานช่วงบ่ายโมงกว่ายังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้างาน)
56.	ความรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้นในการดำเนินการในการช่วยเหลือต่างๆ
57.	ความรวดเร็วและมีทันสมัย
58.	ความไวในการดำเนินเรื่อง
59.	ความสะอาดควรปรับปรุงมากกว่านี้
60.	ความสะอาดและความรวดเร็ว
61.	ความใส่ใจในการตอบข้อความ
62.	ความใส่ใจในการบริการ
63.	ความเอาใจใส่และความรวดเร็วในการทำงาน
64.	คำพูดของพนักงานที่บางครั้งไปติดต่อหรือสอบถามข้อมูล พนักงานไม่ให้คำตอบหรือชักสีหน้าใส่
65.	คำพูดและความชัดเจนในการดำเนินงาน
66.	คำพูดและน้ำเสียงที่ใช้ในการพูดกับนิสิตควรพูดให้นุ่มนวลกว่านี้
67.	งบประมาณในการกระจายต่างๆให้รวดเร็วมากขึ้น
68.	งานบริในด้านต่างๆทุกด้าน ควรมีความพร้อมมากกว่านี้เพื่อรองรับนิสิต
69.	จัดการระบบให้ดี
70.	ชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วนสมบูรณ์
71.	ด้านความรวดเร็วในการตอบคำถาม
72.	ดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น
73.	ตรงต่อเวลา
74.	ตอบคำถามในเพจให้รวดเร็วมากขึ้น
75.	ตอบแชทให้เร็วกว่านี้
76.	ติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยจะสนใจเหมือนไม่ใคร่ตลอดเวลาไปติดต่อกี่ครั้งก็เหมือนเดิมหงุดหงิดอะไรทุกวัน
77.	ทุกเรื่อง ไม่เคยดีสักอย่าง
78.	ทุกเรื่องคะ
79.	ทุกๆเรื่อง. ความเต็มใจในการให้บริการ ความปลอดภัย ความสะอาด
80.	น้ำเสียงในการพูด
81.	บริการคุณภาพ
82.	บริการที่จริงใจ
83.	ปรับปรุงการทำงานคะ ล่าช้ามาก
84.	ปรับปรุงเรื่องการติดต่อเรื่องงาน บางทีไม่ยิ้มแย้มพูดจาไม่สุภาพหู

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
85.	ปรับปรุงเรื่องการและให้คำแนะนำแก่นิสิต
86.	เปลี่ยนคนแชร์ข้อมูลมาให้กรอกเยอะ
87.	เพิ่มเติมระบบสารสนเทศให้ทันสมัยมากขึ้น
88.	เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น
89.	ภาษา เพราะบางคนพูดเหนื่อใส มันเลยทำให้ฟังไม่รู้เรื่องเพราะเป็นคนอีสาน
90.	มารยาทในการใช้คำพูด
91.	มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ
92.	ระยะเวลาในการจัดการเอกสาร การพูดจากับผู้เข้ารับบริการควรบริการอย่างเป็นมิตร
93.	ระยะเวลาในการบริการ,ความสุภาพ
94.	ระยะเวลาและรายละเอียดที่ชัดเจน
95.	รายละเอียดข้อมูล การบริการ
96.	รายละเอียดในการตอบอยากให้ละเอียดกว่านี้
97.	เวลาในการใช้บริการ
98.	เวลาในการให้บริการและการบริการที่รวดเร็วกว่านี้
99.	เวลาในการให้บริการหลายๆ ช่วงคะ
100.	สถานที่ การประชาสัมพันธ์
101.	สถานที่ โกลจัดๆ
102.	สถานที่ติดต่อ อยู่ไกลเกินไป
103.	สถานที่ในการให้บริการค่อนข้างไกลคะ
104.	สภาพแวดล้อมที่ดีกว่านี้ รวมถึงช่องทางการติดต่อที่ง่ายสะดวกทางออนไลน์ และควรมีความใส่ใจด้วย ไม่ใช่มีไว้แค่ประดับบารมี แซทไปถามก็ไม่มีการตอบ คำพูดคำจาของเจ้าหน้าที่บางคนแย่มาก ไม่เหมาะสมกับการทำงานบริการ
105.	สวัสดิการทุกอย่างใหม่หาลัย แย่มาก รู้สึกติดผัดที่มาเรียนที่นี่
106.	ใสใจนิสิตให้มากๆ ใจเย็นๆเข้าใจปัญหาเด็กๆ
107.	ให้เวลาในการบริการเร็วขึ้น
108.	อยากจะให้เพิ่มไฟบริเวณหน้าห้องดนตรี
109.	อยากให้ดำเนินการเร็วกว่านี้นิดนึงคะ แจ้งอะไรก็ตามอยากให้ชัดเจนละครึ่งเดียว
110.	อยากให้ตอบข้อความในช่องทางารติดต่อเร็วกว่านี้ ไม่วสจะเป็นเรื่องกยศ. หรือหอพักก็ตาม
111.	อยากให้ปรับปรุงให้มีขั้นตอนง่ายและรวดเร็วมากกว่า
112.	อยากให้พี่เจ้าหน้าที่ใจดี
113.	การเดินทางเขามหาลัยลำบาก
114.	การตอบปัญหาอยากให้มีควมรวดเร็วกว่านี้
115.	การบริการอยากให้มีบริการมากกว่านี้
116.	การเอาใจใส่นิสิตมากขึ้น ตอบคำถามให้เร็วที่สุดในเรื่องที่ชอบใจ
117.	ขอการบริการประสานงานทั่วถึง

ลำดับที่	รายการขอเสนอแนะ
118.	ควรปรับปรุงให้ไวสุดในทุกๆด้าน
119.	ควรพุดจาสุภาพ
120.	ควรมีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และควรตอบลูกเพจให้เร็วมากยิ่งขึ้น
121.	ควรมีการวางแผนและทำงานที่เป็นระบบมากกว่านี้ เช่นการจองหอ ต้องดำเนินการอย่างไรควรระบุให้เป็นขั้นตอนแบบแผนเดียวกัน สนับสนุนมหาวิทยาลัยควรได้รับการทำหมั้น
122.	ควรใส่ใจนิสิตหอในให้มากกว่านี้ รับฟังปัญหาและเร่งแก้ไข ไม่ใช่ปล่อยให้เรื่อย ๆ
123.	ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสะอาดของสถานที่ใช้บริการมากกว่านี้ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน
124.	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้ใช้บริการมากกว่านี้
125.	ดำเนินการอะไรให้ชัดเจนหน่อยคะ
126.	ดูแลทุกคนให้เท่าเทียมกันด้วยคะ
127.	บริการน้ำด้วยยิ่งดี
128.	บางครั้งมีการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับนิสิต ที่นิสิตถามเพราะไม่เข้าใจหรือต้องการทราบรายละเอียด ให้ใช้คำพูดที่เหมาะสม
129.	แบบสอบถามควรมีตัวเลือกตอบสำหรับคนไม่พึงการนะครับ
130.	เป็นแบบฟอร์มที่วัดคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้
131.	เปลี่ยนระบบให้มีขั้นตอนน้อยลง
132.	ไม่เหวี่ยงใส่นิสิต
133.	เรื่องการให้บริการเด็กไม่รู้อาจไปสอบถามกรุณาพูดดีๆด้วย
134.	เรื่องระบบเวลา
135.	ให้มีการแจ้งให้ทั่วถึงมากกว่านี้
136.	ให้มีความสะดวกมากกว่านี้
137.	อยากให้มีคำตอบที่ชัดเจนกว่านี้ และอยากให้มีการอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจนกว่านี้
138.	อยากให้มีที่กว้างๆ
139.	อยากให้มีรถสายตรงโดยเฉพาะจากบริเวณที่ขึ้นรถหน้ามหาลัย ไปยังอาคารสงวนเสรีมศรี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการเล่นกีฬา อาจจะมีจำกัดเวลาเฉพาะช่วงเย็นก็ได้ครับ ถ้าสามารถทำได้จริงจะทำให้ นิสิตอีกหลายคนสามารถไปออกกำลังกายได้ง่ายขึ้นมากๆครับ ฟากไว้พิจารณาด้วยครับ
140.	อยากให้รักษามาตรฐานที่ดีแบบนี้ให้อยู่คู่กับรั้วมหาวิทยาลัยแห่งนี้ตลอดไปคะ
141.	อยากให้ลดชั่วโมงการทำจิตอาสาของนิสิตที่ถูกลด.
142.	อยากให้ทำทุกอย่างให้รวดเร็วและชัดเจน มากกว่านี้ครับ