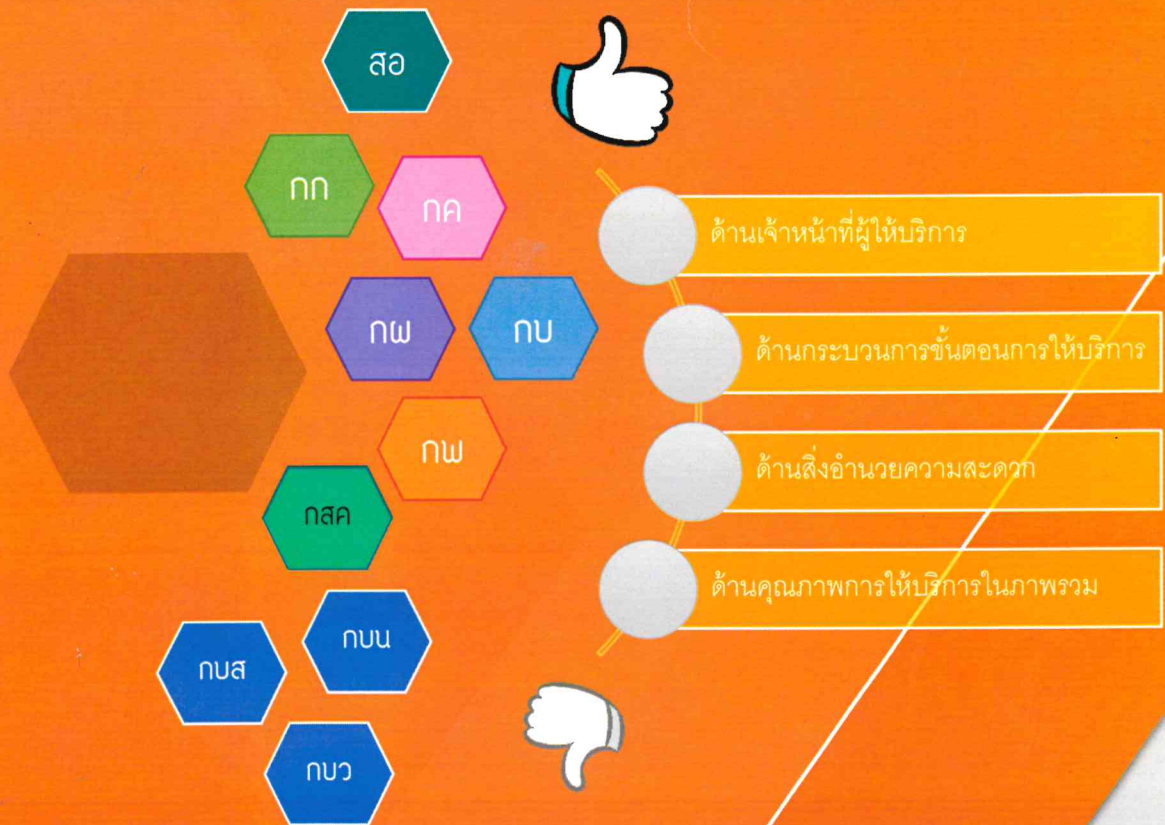




ปีการศึกษา 2562

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี



สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2562

คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กำหนดให้หน่วยงานสายสนับสนุนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ตามองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน : การบริการแบบกัลยาณมิตร โดยรายงานเล่มนี้เป็นข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2562

การจัดทำรายงานเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความร่วมมือของผู้รับผิดชอบในการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกทุกท่านที่ช่วยตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
2.1 การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	1
2.2 การสร้างแบบสอบถาม	2
2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหารระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย	2
2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างการวิเคราะห์แนวโน้ม	3
2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ	4
3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน	4
3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเด็น	7
4. ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562	19
5. ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	31
ภาคผนวก	34

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
ตารางที่ 2	สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 โดยจำแนกตามหน่วยงาน	5
ตารางที่ 3	สรุปคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 แยกตามประเด็นหลัก	6
ตารางที่ 4	สรุประดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	7
ตารางที่ 5	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	8
ตารางที่ 6	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	9
ตารางที่ 7	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง	10
ตารางที่ 8	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง	11
ตารางที่ 9	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน	12
ตารางที่ 10	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล	13
ตารางที่ 11	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา	14
ตารางที่ 12	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรนทบุรี	15
ตารางที่ 13	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	16
ตารางที่ 14	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวสุกรี	17
ตารางที่ 15	สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ	18

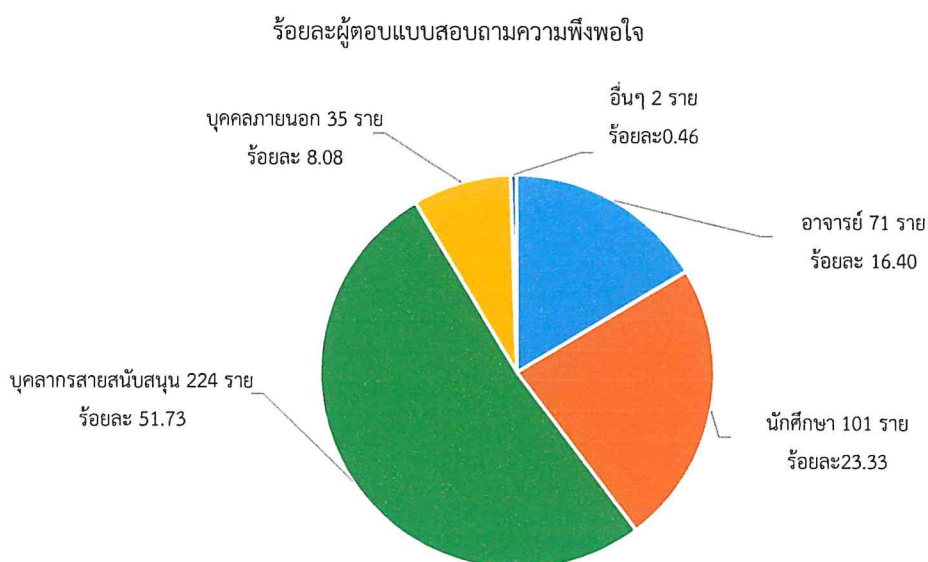
สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 16	วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย	19
ตารางที่ 17	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	21
ตารางที่ 18	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองกลาง	22
ตารางที่ 19	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองคลัง	23
ตารางที่ 20	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองนโยบายและแผน	24
ตารางที่ 21	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารงานบุคคล	25
ตารางที่ 22	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของพัฒนานักศึกษา	26
ตารางที่ 23	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์	27
ตารางที่ 24	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	28
ตารางที่ 25	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	29
ตารางที่ 26	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองส่งเสริมคุณภาพ	30
ตารางที่ 27	ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	31

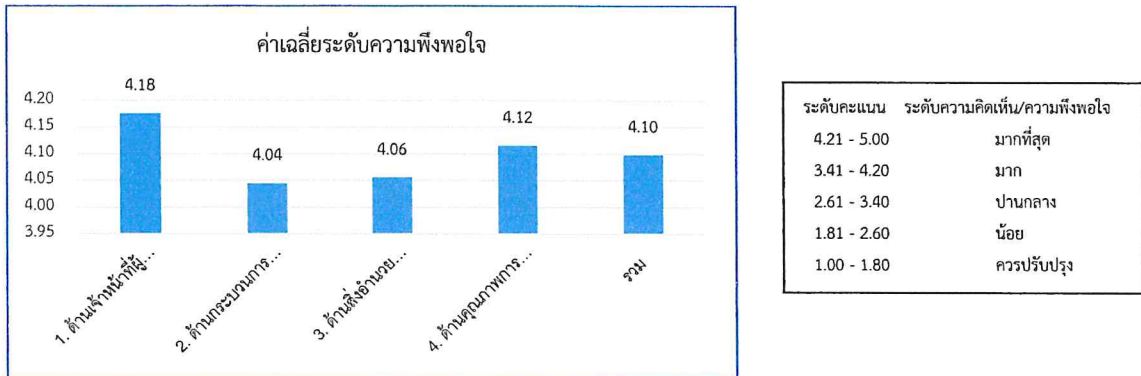
บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยหน่วยงานให้บริการ 10 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) 2) กองกลาง 3) กองคลัง 4) กองบริหารงานบุคคล 5) กองนโยบายและแผน 6) กองพัฒนานักศึกษา 7) กองบริหารทรัพยากรคนทบุรี 8) กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 9) กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี และ 10) กองส่งเสริมคุณภาพ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร ใช้การสำรวจ 2 วิธี คือ แบบสอบถามกระดาษ และแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google form เป็นเครื่องมือผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และนักศึกษาที่มาขอให้บริการ ทำการประมวลผลด้วยสูตรโปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบผลต่างระหว่างปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 นำมาวิเคราะห์หาข้อเด่น ข้อด้อยจากการให้บริการ โดยการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) คำนวณผลต่างและเปอร์เซ็นต์ในการหาค่าเพิ่มขึ้น(ลดลง) รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนมกราคม- พฤษภาคม 2563 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เลือกตอบจากแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google form จำนวน 334 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.14 และเลือกตอบในแบบสอบถามที่หน่วยงานผู้ให้บริการเป็นผู้แจก จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.86 รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 433 ราย แบ่งรายละเอียดของผู้รับบริการดังนี้



สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ดังรายละเอียดนี้

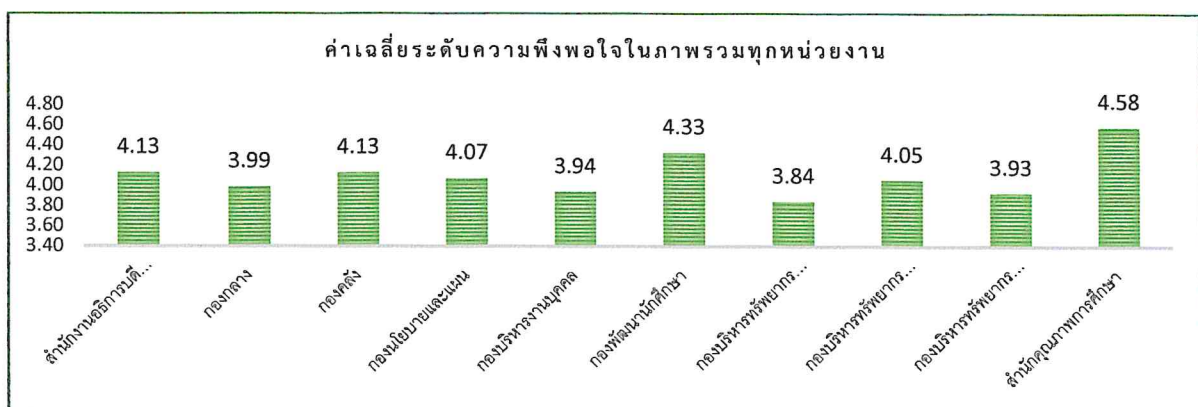


จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.95 จากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

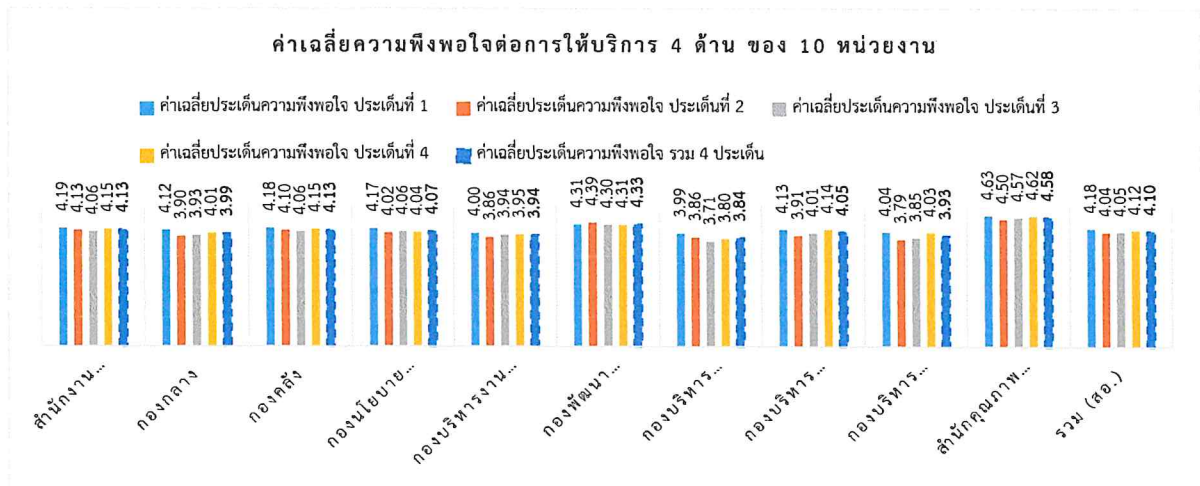
- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.53
- 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.89
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.98
- 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.41

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมทั้ง 10 หน่วยงาน



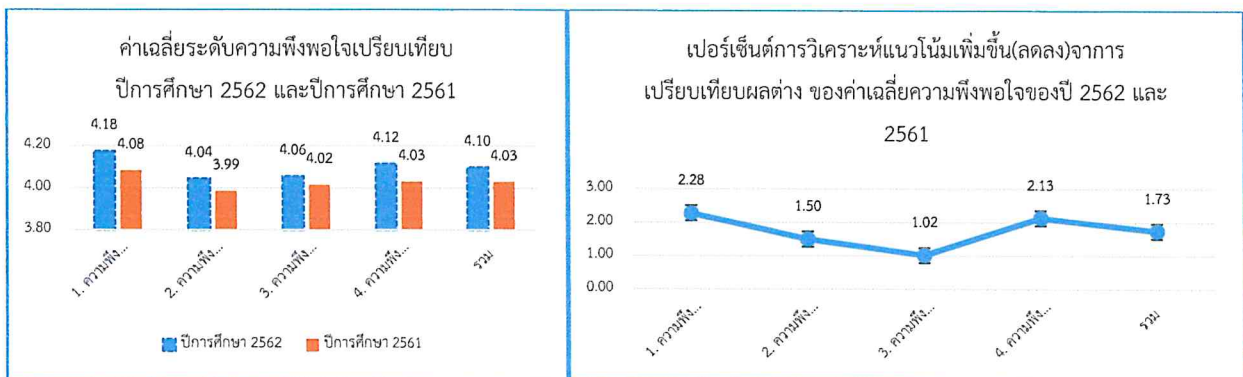
จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 10 หน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 รองลงมาคือกองพัฒนานักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรคนหนองบัว 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.85 ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดีตามประเด็นหลักและย่อยของ 10 หน่วยงาน



4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2561

ปีการศึกษา 2562 และวิเคราะห์แนวโน้มเพิ่มขึ้น(ลดลง) ของการให้บริการ



เมื่อทำการวิเคราะห์แนวโน้มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2561 และปีการศึกษา 2562 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 1.73 % เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2561 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

ระดับความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงจากการสำรวจในครั้งนี้ พบว่า เกิดจากการลดลงของประเด็นย่อย คือ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -0.58% ในประเด็นหลักความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงในภาพรวมของหน่วยงานของหน่วยงาน คือ กองกลาง (ลดลง) -6.48% กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี (ลดลง) -4.99% กองบริหารทรัพยากรวราสุกรี -0.69

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนากระดับความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดี คือ ทุกหน่วยงานควรทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยทั้ง 4 ด้านที่มีแนวโน้มลดลง เพื่อนำไปพิจารณากระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ แล้วทำการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1. ที่มา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการ ประสานงาน สนับสนุนงานบริหาร และสนับสนุนงานวิชาการในทุก ๆ ด้าน แบ่งส่วนราชการออกเป็น 9 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา กองบริหารทรัพยากรคนทุพบุรุษ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี กองบริหารทรัพยากรวาสุกรี และกองส่งเสริมคุณภาพ โดยมีปณิธาน คือ “มุ่งมั่นให้บริการที่ดี โดยบริหารจัดการด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ” วิสัยทัศน์ คือ “เป็นหน่วยงานคุณภาพด้านบริหารจัดการเชิงบูรณาการ และให้บริการอย่างมืออาชีพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล” และ พันธกิจ คือ “เสริมสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร” ซึ่งหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานอธิการบดีจะมีหน้าที่การให้บริการแตกต่างกันออกไปตามพันธกิจของหน่วยงาน

รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2562 ที่จะนำไปสู่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2560-2564 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 และแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2564 การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีรอบระยะเวลาในการประเมินอยู่ระหว่างเดือนมกราคม- พฤษภาคม 2563 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากรอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2562 รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนมกราคม – พฤษภาคม 2563 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และบุคลากรภายนอกที่เข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 10 หน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก

2.1.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจและเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาขอรับบริการ โดยให้ตอบแบบสอบถามหลังจากที่ได้รับบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการทั้ง 10 หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบสอบถามแบบกระดาษ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google form

2.2 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยแบ่งลักษณะของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานให้บริการ

ประเภทผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ด้วยกัน คือ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษา 3. บุคลากรสายสนับสนุน 4. บุคคลภายนอก

หน่วยงานให้บริการ ทั้ง 10 หน่วยงาน คือ

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) 2. กองกลาง 3. กองคลัง
4. กองนโยบายและแผน 5. กองบริหารงานบุคคล 6. กองพัฒนานักศึกษา 7. กองบริหารทรัพยากรมนุษย์
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี และ 10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยมีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการครบ 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหาระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย

การคำนวณวัดระดับความพึงพอใจในครั้งนี้ มีเกณฑ์ในการวัดค่า ดังนี้

2.3.1 เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าด้วยมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.3.2 เกณฑ์ในการแปลความหมายช่วงของคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างด้วยการวิเคราะห์แนวโน้ม

เมื่อสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนที่จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยสูตรโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และผลต่างของค่าเฉลี่ยเมื่อนำมาเปรียบเทียบ ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจ ในปีการศึกษา 2561 และ 2562 เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

วิธีการคำนวณผลต่าง และ เปอร์เซนต์ เพื่อหาค่าเพิ่มขึ้น (ลดลง) จากการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้วิธีการดังต่อไปนี้

1. การคำนวณหาผลต่าง (ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2562 – ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2561)
2. การคำนวณหาเปอร์เซนต์ผลต่าง จากการวิเคราะห์แนวนอน/แนวโน้ม

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{ข้อมูลปีปัจจุบัน}-\text{ข้อมูลปีฐาน}}{\text{ข้อมูลปีฐาน}} \times 100 \\ &= \frac{\text{ปีการศึกษา 2562}-\text{ปีการศึกษา 2561}}{\text{ปีการศึกษา 2561}} \times 100 \end{aligned}$$

2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 433 ราย

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 10 หน่วยงาน โดยดำเนินการตามรอบระยะเวลา (มกราคม – พฤษภาคม 2563) ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 433 ราย ส่วนใหญ่ได้เลือกตอบจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google form จำนวน 334 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.14 และเลือกตอบในแบบสอบถามที่หน่วยงานผู้ให้บริการเป็นผู้แจก จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.86 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 433 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1	อาจารย์	71	16.40
2	นักศึกษา	101	23.33
3	บุคลากรสายสนับสนุน	224	51.73
4	บุคคลภายนอก	35	8.08
5	อื่น ๆ ได้แก่ ศิษย์เก่า และพนักงานขับรถยนต์	2	0.46
	รวม	433	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.73 นักศึกษา จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.33 อาจารย์ จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.40 บุคลากรภายนอก 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.08 คน และอื่นๆ ได้แก่ ศิษย์เก่า พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.46 ตามลำดับ

3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจโดยมีรายละเอียดจากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 จำแนกตามหน่วยงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 โดยจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ		
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	50	11.55	4.13	82.63	มาก
2. กองกลาง	48	11.09	3.99	79.74	มาก
3. กองคลัง	65	15.01	4.13	82.52	มาก
4. กองนโยบายและแผน	16	3.70	4.07	81.43	มาก
5. กองบริหารงานบุคคล	21	4.85	3.94	78.75	มาก
6. กองพัฒนานักศึกษา	48	11.09	4.33	86.53	มากที่สุด
7. กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	60	13.86	3.84	76.85	มาก
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	38	8.78	4.05	81.00	มาก
9. กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	34	7.85	3.93	78.50	มาก
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	53	12.24	4.58	91.59	มากที่สุด
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	433	100	4.10	81.95	มาก

จากตารางที่ 2 สรุปจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า หน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ กองคลัง จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.01 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กองนโยบายและแผน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.70

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกหน่วยงานประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.95 โดยมีหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.85

ตารางที่ 3 สรุปคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 แยกตามประเด็นหลัก

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจ				
	1.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.ด้านคุณภาพ การให้บริการ ในภาพรวม	รวม 4 ประเด็น
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4.19	4.13	4.06	4.15	4.13
2. กองกลาง	4.12	3.90	3.93	4.01	3.99
3. กองคลัง	4.18	4.10	4.06	4.15	4.13
4. กองนโยบายและแผน	4.17	4.02	4.06	4.04	4.07
5. กองบริหารงานบุคคล	4.00	3.86	3.94	3.95	3.94
6. กองพัฒนานักศึกษา	4.31	4.39	4.30	4.31	4.33
7. กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	3.99	3.86	3.71	3.80	3.84
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.13	3.91	4.01	4.14	4.05
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี	4.04	3.79	3.85	4.03	3.93
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	4.63	4.50	4.57	4.62	4.58
รวม (สอ.)	4.18	4.04	4.05	4.12	4.10
คิดเป็นร้อยละ	83.53	80.89	80.98	82.41	81.95

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ภาพรวมทุกประเด็นหลักพบว่า หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกตามประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน

ตารางที่ 4 สรุประดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	83.53	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.04	80.89	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	80.98	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.12	82.41	มาก
รวม	4.10	81.95	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.95 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.53 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.41 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.98 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.89 ตามลำดับ

การประเมินผลความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลักและประเด็นย่อยของหน่วยงานภายใน สำนักงานอธิการบดี วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ตารางที่ 5 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี 10 หน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	83.53	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	83.14	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	83.29	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.21	84.15	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.04	80.89	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.04	80.80	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.03	80.69	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.04	80.81	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.06	81.27	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	81.12	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.09	81.76	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.96	79.14	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.02	80.40	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.16	83.17	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.12	82.31	มาก
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.12	82.49	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.11	82.22	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.11	82.22	มาก
รวม	4.10	81.96	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบ่งออกเป็นประเด็นย่อยในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า คุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.06 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และมีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ เมื่อทำการวิเคราะห์ผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อย วิเคราะห์รายละเอียดการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ตารางที่ 6 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	83.73	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	83.20	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	83.20	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศักดิ์ เป็นกันเอง	4.24	84.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.13	82.50	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.08	81.60	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	83.60	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.12	82.40	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	81.20	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.16	83.20	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.90	78.00	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.96	79.20	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.22	84.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.15	83.07	มาก
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.16	83.20	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.14	82.80	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.16	83.20	มาก
รวม	4.13	82.63	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลัก ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.63 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.73 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.07 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.50 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

2. กองกลาง

ตารางที่ 7 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	82.36	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.06	81.25	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.15	82.92	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.15	82.92	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.90	77.92	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.77	75.42	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.94	78.75	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.92	78.33	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.96	79.17	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	78.54	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.98	79.58	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.90	77.92	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.83	76.67	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.01	80.14	มาก
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.00	80.00	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.02	80.42	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.00	80.00	มาก
รวม	3.99	79.74	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลัก ทั้ง 4 ด้าน ของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.36 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.14 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.54 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 77.92 ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. อยากให้ร้านค้าสวัสดิการเปิดบริการในช่วงเช้าของวันที่มีการสอบ เนื่องจากหากนักศึกษาขาดอุปกรณ์การแต่งกายจะได้สามารถซื้อได้ทันเวลา (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
2. อยากให้มีที่นั่งเยอะกว่านี้ ไม่มีแสงสว่างตอนกลางคืนมืดมาก นศ.ไม่สามารถทำกิจกรรมช่วงเวลามืดได้ (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
3. ควรปรับปรุงเอกสารการขอใช้บริการ บางรายการซ้ำซ้อน เช่น การขออนุญาตไปราชการ ช่องพาหนะ และช่องการเบิกจ่าย (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
4. ควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการขอใช้รถยนต์ราชการ (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”

3. กองคลัง

ตารางที่ 8 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	83.69	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	83.69	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.09	81.85	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยคยดี เป็นกันเอง	4.28	85.54	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.10	82.08	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.09	81.85	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.09	81.85	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.08	81.54	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.15	83.08	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	81.23	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.06	81.23	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.02	80.31	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.06	81.23	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.11	82.15	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.15	83.08	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.12	82.46	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.12	82.46	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.22	84.31	มากที่สุด
รวม	4.13	82.52	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.52 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.69 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.08 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.08 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.23 ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. เห็นควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การจ่ายเงินล่าช้ามาก (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคคลภายนอก”
2. กองคลังเจ้าหน้าที่ทำงานเยอะมากแต่ทำไมเงินออกช้ามาก (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคคลภายนอก”

4. กองนโยบายและแผน

ตารางที่ 9 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	83.33	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.13	82.50	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.19	83.75	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.19	83.75	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.31	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.94	78.75	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.06	81.25	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	78.75	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.13	82.50	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	81.25	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	80.00	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.06	81.25	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94	78.75	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.04	80.83	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.19	83.75	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.00	80.00	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.94	78.75	มาก
รวม	4.07	81.43	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลัก ทั้ง 4 ด้าน ของกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.43 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.33 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.25 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.83 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.31 ตามลำดับ

5. กองบริหารงานบุคคล

ตารางที่ 10 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.90	78.10	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.00	80.00	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยภัยดี เป็นกันเอง	4.10	81.90	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.14	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.14	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.86	77.14	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.71	74.29	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	78.81	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.10	81.90	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.52	70.48	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.90	78.10	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.24	84.76	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.95	79.05	มาก
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.00	80.00	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.05	80.95	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.81	76.19	มาก
รวม	3.94	78.75	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.05 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.81 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.14 ตามลำดับ

6. กองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 11 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	86.25	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.27	85.42	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.39	87.71	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.40	87.92	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	88.33	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.40	87.92	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.04	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.19	83.75	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.35	87.08	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.31	86.11	มากที่สุด
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.27	85.42	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.31	86.25	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
รวม	4.33	86.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน ของกองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.53 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.71 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.25 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.11 และ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.04 ตามลำดับ

7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ตารางที่ 12 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	79.89	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.02	80.33	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.92	78.33	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยทริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.05	81.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.25	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.90	78.00	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.90	78.00	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	74.33	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.93	78.67	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	74.25	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.83	76.67	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.67	73.33	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.60	72.00	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.75	75.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.80	76.00	มาก
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.83	76.67	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.78	75.67	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.78	75.67	มาก
รวม	3.84	76.85	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลัก ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.85 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.89 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.25 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.25 ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ควบคุมดูแลเรื่องแต่งกายและการอำนวยความสะดวกของรปภ. (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
2. ควรมีการทบทวนในสิ่งที่ทำตลอดเวลา (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ตารางที่ 13 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.63	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	83.16	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	83.16	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง	4.08	81.58	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.91	78.29	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.03	80.53	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.84	76.84	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.84	76.84	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.95	78.95	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	80.26	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	80.00	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.95	78.95	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	78.95	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.16	83.16	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.14	82.81	มาก
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.08	81.58	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.13	82.63	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.21	84.21	มากที่สุด
รวม	4.05	81.00	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลัก ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.81 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.63 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.26 และ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.29 ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้ คือ “เจ้าหน้าที่งานบริการและส่งเสริมการศึกษา มทร.สุพรรณบุรี บริการไม่ตีควรปรับปรุงพนักงานให้บริการให้ยิ้มแย้มแจ่มใสดูเป็นมิตรต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ” (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”

9. กองบริหารทรัพยากรวราสุกรี

ตารางที่ 14 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวราสุกรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	80.78	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.06	81.18	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.03	80.59	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน เป็นกันเอง	4.03	80.59	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.79	75.74	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.91	78.24	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.71	74.12	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74	74.71	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.79	75.88	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	76.91	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.85	77.06	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.76	75.29	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.82	76.47	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.94	78.82	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03	80.59	มาก
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.97	79.41	มาก
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.06	81.18	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.06	81.18	มาก
รวม	3.93	78.50	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรวราสุกรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.50 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.78 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.59 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 76.91 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.74 ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้ คือ “อยากให้บุคลากรแต่งกายชุดยูนิฟอร์ม” (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ตารางที่ 15 สรุปประเด็นหลัก/ย่อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.58	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	91.32	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.62	92.45	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยภัยดี เป็นกันเอง	4.70	93.96	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.45	89.06	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.47	89.43	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	91.70	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.49	89.81	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	91.32	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.57	91.32	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.60	92.08	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.51	90.19	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.58	91.70	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.62	92.45	มากที่สุด
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.62	92.45	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.64	92.83	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.60	92.08	มากที่สุด
รวม	4.58	91.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน ของกองส่งเสริมคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.58 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.45 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.32 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2561

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2561 โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยรายประเด็นหลัก/ย่อย หาผลต่างจากค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ผลต่างเพิ่มขึ้น (ลดลง) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพิจารณาหาข้อเด่น ข้อด้อย ของการให้บริการ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย ดังตารางต่อไปนี้

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	4.08	0.09	2.28
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	4.05	0.11	2.64
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	4.08	0.08	2.07
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.21	4.12	0.09	2.12
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.04	3.99	0.06	1.50
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.04	3.95	0.09	2.28
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.03	3.98	0.05	1.37
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.04	4.00	0.04	1.02
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.06	4.01	0.05	1.33
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	4.02	0.04	1.02
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.09	3.96	0.13	3.24
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.96	3.98	-0.02	-0.58
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.02	4.02	0.00	0.00
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.16	4.10	0.06	1.42
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.12	4.03	0.09	2.13
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.12	4.01	0.11	2.86
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.11	4.03	0.08	2.02
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.11	4.05	0.06	1.51
รวม	4.10	4.03	0.06	1.43

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 1.43 % เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 เห็นได้ว่าสำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเห็นว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 2.28% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 2.64% เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเองเพิ่มขึ้น 2.12% และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการเพิ่มขึ้น 2.07% ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 1.50% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของมีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 2.28% กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนเพิ่มขึ้น 1.37% การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดเพิ่มขึ้น 1.33% และมีความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น 1.02% ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 1.02 % เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 3.24 % ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น 1.42% และมีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ คงที่ในปี 2562 เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ในส่วนของความถึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงคือ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -0.58 % ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 2.13% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของผู้รับบริการตรงตามความต้องการ เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 2.86% ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งานเพิ่มขึ้น 2.02% และคุณภาพของงานที่ได้รับบริการเพิ่มขึ้น 1.51% ตามลำดับ

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	4.00	0.19	4.67
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	4.00	0.16	4.00
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	4.00	0.16	4.00
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.24	4.00	0.24	6.00
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.13	3.91	0.22	5.50
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.12	3.71	0.41	11.05
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.08	3.93	0.15	3.82
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	4.14	0.04	0.97
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.12	3.86	0.26	6.74
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	3.96	0.10	2.53
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.16	3.86	0.30	7.77
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.90	3.86	0.04	1.04
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.96	4.07	-0.11	-2.70
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.22	4.07	0.15	3.69
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.15	3.93	0.22	5.68
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.16	3.86	0.30	7.77
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.14	3.93	0.21	5.34
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.16	4.00	0.16	4.00
รวม	4.13	3.95	0.18	4.59

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 4.59 % เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 5.68% ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 5.50% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 4.67% และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 2.53% ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงประเด็นข้อย่อย คือ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการอย่างเพียงพอ(ลดลง) -2.70 %

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	4.51	-0.39	-8.69
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.06	4.43	-0.37	-8.30
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.15	4.48	-0.33	-7.46
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.15	4.62	-0.47	-10.26
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.90	4.20	-0.30	-7.24
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.77	4.19	-0.42	-10.00
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.94	4.14	-0.20	-4.89
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.92	4.21	-0.29	-6.97
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.96	4.26	-0.30	-7.08
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	4.15	-0.22	-5.37
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.98	4.12	-0.14	-3.42
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.90	4.02	-0.12	-3.09
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.83	4.12	-0.29	-6.96
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	4.36	-0.36	-8.26
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.01	4.20	-0.19	-4.60
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.00	4.24	-0.24	-5.66
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.02	4.17	-0.15	-3.58
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.00	4.19	-0.19	-4.53
รวม	3.99	4.27	-0.28	-6.48

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองกลาง พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปี 2562 เท่ากับ -6.48% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการ (ลดลง) ในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง)มากที่สุดถึง -8.69% ตามด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(ลดลง) -7.24% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ลดลง) -5.37% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -4.60 ตามลำดับ ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่น้อยลงจากเดิม ซึ่งประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเร่งด่วนคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพราะในภาพรวมมีค่าลดลงมากที่สุดตามด้วยด้านอื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองคลัง

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	3.95	0.23	5.94
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	3.96	0.22	5.67
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.09	3.94	0.15	3.87
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.28	3.95	0.33	8.28
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.10	3.90	0.20	5.23
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.09	3.91	0.18	4.66
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.09	3.91	0.18	4.66
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.08	3.94	0.14	3.48
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.15	3.86	0.29	7.61
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	3.82	0.24	6.32
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.06	3.82	0.24	6.32
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.02	3.71	0.31	8.23
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.06	3.85	0.21	5.49
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.11	3.92	0.19	4.79
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.15	3.89	0.26	6.78
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.12	3.92	0.20	5.18
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.12	3.85	0.27	7.09
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.22	3.90	0.32	8.09
รวม	4.13	3.89	0.24	6.07

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองคลัง พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 6.07% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 6.78% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 6.32% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 5.94% และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 5.23% ตามลำดับ

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองนโยบายและแผน

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	4.26	-0.09	-2.19
1.1 เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนําและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.13	4.00	0.13	3.13
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.19	4.29	-0.10	-2.39
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.19	4.50	-0.31	-6.94
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	3.86	0.16	4.03
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.94	3.93	0.01	0.19
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.06	3.79	0.27	7.19
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	3.86	0.08	2.01
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.13	3.86	0.27	6.87
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	4.00	0.06	1.56
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	3.93	0.07	1.78
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.06	4.00	0.06	1.56
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94	4.00	-0.06	-1.56
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.25	4.07	0.18	4.42
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.04	4.12	-0.08	-1.90
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.19	4.07	0.12	2.89
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.00	4.07	-0.07	-1.72
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.94	4.21	-0.27	-6.47
รวม	4.07	4.06	0.01	0.38

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองนโยบายและแผน พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 0.38 % เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นใน 2 ประเด็นการให้บริการ แต่ก็ยังคงพบว่ามี 2 ประเด็นการให้บริการที่ (ลดลง)

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 4.03% และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 1.56%

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลง คือ เกิดจากความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ลดลง) มากที่สุดถึง -2.19% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -1.90%

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	3.60	0.40	11.11
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.90	3.60	0.30	8.47
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.00	3.67	0.33	8.99
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.10	3.53	0.57	16.01
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	3.75	0.11	2.86
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.86	3.87	-0.01	-0.33
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.86	3.80	0.06	1.50
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	3.67	0.33	8.99
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.71	3.67	0.04	1.21
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	3.72	0.22	5.93
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.10	3.53	0.57	16.01
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.52	3.60	-0.08	-2.12
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.90	3.80	0.10	2.76
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.24	3.93	0.31	7.84
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.95	3.62	0.33	9.18
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.00	3.53	0.47	13.31
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.05	3.73	0.32	8.52
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.81	3.60	0.21	5.82
รวม	3.94	3.67	0.27	7.27

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารงานบุคคล พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 7.27% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 11.11% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 9.18% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 5.93% และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด 2.86% ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงแบ่งตามประเด็นย่อย คือ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -2.12% และมีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ(ลดลง) -0.33%

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองพัฒนานักศึกษา

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	4.02	0.29	7.28
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.33	4.00	0.33	8.33
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.33	4.00	0.33	8.33
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.27	4.07	0.20	4.93
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.39	4.19	0.20	4.66
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.33	4.19	0.14	3.42
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.40	4.11	0.29	6.95
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	4.26	0.16	3.68
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.40	4.22	0.18	4.17
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	4.25	0.05	1.23
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.33	4.22	0.11	2.69
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.19	4.33	-0.14	-3.29
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.35	4.26	0.09	2.21
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.33	4.19	0.14	3.42
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.31	4.12	0.19	4.50
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.27	4.11	0.16	3.91
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.31	4.19	0.12	2.92
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.33	4.07	0.26	6.47
รวม	4.33	4.15	0.18	4.42

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 4.42% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 7.28% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 4.66% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 4.50% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 4.50% และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 1.23% ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงแบ่งตามประเด็นย่อย คือ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -3.29%

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	3.83	0.16	4.29
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.02	3.90	0.12	2.99
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.92	3.77	0.15	3.89
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.05	3.82	0.23	6.02
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	3.73	0.13	3.55
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.90	3.62	0.28	7.73
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.90	3.77	0.13	3.45
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.72	3.67	0.05	1.27
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.93	3.87	0.06	1.64
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	3.69	0.02	0.61
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.83	3.67	0.16	4.45
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.67	3.69	-0.02	-0.63
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.60	3.64	-0.04	-1.10
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.75	3.74	0.01	0.27
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.80	3.74	0.06	1.60
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	3.83	3.69	0.14	3.88
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.78	3.74	0.04	1.16
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.78	3.79	-0.01	-0.18
รวม	3.84	3.75	0.09	2.51

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 2.51% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 4.29% ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 3.55% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 1.60% และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 0.61% ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงแบ่งตามประเด็นย่อยคือ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ลดลง) -1.10% มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล(ลดลง) -0.63% และคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ(ลดลง) -0.18%

ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	4.33	-0.20	-4.58
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	4.33	-0.17	-3.97
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	4.29	-0.13	-3.08
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิษาศัยดี เป็นกันเอง	4.08	4.37	-0.29	-6.66
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.91	4.12	-0.21	-4.99
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.03	4.00	0.03	0.66
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.84	4.14	-0.30	-7.20
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.84	4.18	-0.34	-8.08
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.95	4.14	-0.19	-4.65
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	4.30	-0.29	-6.67
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	4.31	-0.31	-7.19
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.95	4.24	-0.29	-6.90
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	4.27	-0.32	-7.56
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.16	4.36	-0.20	-4.64
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.14	4.30	-0.16	-3.71
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.08	4.31	-0.23	-5.36
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.13	4.27	-0.14	-3.24
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.21	4.31	-0.10	-2.31
รวม	4.05	4.26	-0.21	-4.99

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี พบว่า มีแนวโน้มลดลงในปี 2562 เท่ากับ -4.99% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการลดลงในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการลดลงในส่วนของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) มากสุดถึง -6.67% ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -4.99% ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -4.58% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -3.71% ตามลำดับ ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่น้อยลงจากเดิม ซึ่งประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเร่งด่วน คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะในภาพรวมมีค่าลดลงมากที่สุดตามด้วยด้านอื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองบริหารทรัพยากรวารสาร

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	3.95	0.09	2.26
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.06	3.97	0.09	2.24
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.03	4.03	0.00	0.00
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.03	3.86	0.17	4.39
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.79	3.97	-0.18	-4.62
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.91	4.03	-0.12	-2.93
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.71	3.97	-0.26	-6.65
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.74	3.86	-0.12	-3.23
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.79	4.00	-0.21	-5.15
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	3.89	-0.04	-1.14
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.85	3.83	0.02	0.60
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.76	4.00	-0.24	-5.88
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.82	3.76	0.06	1.69
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.94	3.97	-0.03	-0.73
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03	4.00	0.03	0.74
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	3.97	4.03	-0.06	-1.47
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.06	3.97	0.09	2.24
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.06	4.00	0.06	1.47
รวม	3.93	3.95	-0.03	-0.69

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรวารสาร พบว่า มีแนวโน้ม(ลดลง)ในปี 2562 เท่ากับ -0.69% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการลดลงในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้ม(ลดลง)มากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(ลดลง) -4.62% และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -1.14% ในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด 2.26% และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.74% ตามลำดับ โดยประเด็นความพึงพอใจที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพราะในภาพรวมมีค่าลดลงมากที่สุดตามด้วยด้านอื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2561 และ ปีการศึกษา 2562 ของกองส่งเสริมคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2562	2561	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	4.35	0.28	6.41
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	4.32	0.25	5.70
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.62	4.32	0.30	7.01
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.70	4.42	0.28	6.29
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.21	0.29	6.89
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.45	4.05	0.40	9.95
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.47	4.26	0.21	4.97
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	4.21	0.37	8.91
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.49	4.32	0.17	3.95
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	4.37	0.20	4.49
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.57	4.32	0.25	5.70
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.60	4.37	0.23	5.35
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.51	4.37	0.14	3.19
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.58	4.42	0.16	3.73
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.62	4.37	0.25	5.78
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.62	4.32	0.30	7.01
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.64	4.42	0.22	5.01
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.60	4.37	0.23	5.35
รวม	4.58	4.33	0.25	5.89

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองส่งเสริมคุณภาพ พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 5.89% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2561 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 6.89% ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 6.41% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 5.78% และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.49% ตามลำดับ

5. ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 เปรียบเทียบ กับปีการศึกษา 2561 เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ในปีการศึกษา 2563 ต่อไป ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 27 ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนา/ ปรับปรุง จาก 4 ประเด็นคำถาม	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	การดำเนินงาน พัฒนา/ปรับปรุง
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)			
1	ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในช้อย่อย 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ลดลง) -2.70%	- ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ - เพิ่มจุดการให้บริการให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563
กองกลาง			
2	ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -8.69 % ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -7.24 % ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -5.37 % ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -4.60 %	ทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ที่มีแนวโน้มลดลง เพื่อให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563
กองนโยบายและแผน			
3	ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในช้อย่อย 1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ (ลดลง) -2.39% ช้อย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ (ลดลง) -6.94% ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในช้อย่อย 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการประเมินมีแนวโน้ม (ลดลง) -1.56 %	ทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ที่มีแนวโน้มลดลง เพื่อให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนา/ ปรับปรุง จาก 4 ประเด็นคำถาม	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	การดำเนินงาน พัฒนา/ปรับปรุง
	ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในข้อย่อย 4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง)-1.72 % ข้อย่อย 4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง) -6.47 %		
กองบริหารงานบุคคล			
4	ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน ข้อย่อย 2.1 มีเอกสารป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ(ลดลง) - 6.47 % ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อย่อย 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -2.21 %	- จัดทำป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการให้มองเห็นอย่างชัดเจน - ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทางให้มากขึ้น เช่น ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เฟลบุ๊ค โลกน์ เป็นต้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563
กองพัฒนานักศึกษา			
5	ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อย่อย 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -3.29 %	-ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทางให้มากขึ้น เช่น ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เฟลบุ๊ค โลกน์ เป็นต้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563
กองบริหารทรัพยากรมนุษย์			
6	ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อย่อย 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -0.63 % ข้อย่อย 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ลดลง) -2.70% ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในข้อย่อย 4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง) -6.47 %	- ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ - เพิ่มจุดการให้บริการให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น - ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทางให้มากขึ้น เช่น ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เฟลบุ๊ค โลกน์ เป็นต้น - ควรพัฒนางานที่ให้บริการ ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนา/ ปรับปรุง จาก 4 ประเด็นคำถาม	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
7	<p>ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -4.58 %</p> <p>ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -4.99 % ยกเว้นในข้อย่อย 2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.66%</p> <p>ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -6.67 %</p> <p>ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -3.71 %</p>	<p>ทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ที่มีแนวโน้มลดลง เพื่อให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	<p>() ดำเนินการแล้ว</p> <p>() อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>(✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563</p>
กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี			
8	<p>ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -4.62 %</p> <p>ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อย่อย 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -5.88 % ข้อย่อย 3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (ลดลง) -0.73%</p> <p>ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในข้อย่อย 4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ(ลดลง) -1.47 %</p>	<p>- จัดทำป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการให้มองเห็นอย่างชัดเจน</p> <p>- ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทางให้มากขึ้น เช่น ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เฟลบุ๊ค ไลน์ เป็นต้น</p> <p>- ทำความสะอาดสถานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- สอบถามผู้รับบริการให้ชัดเจนต่อวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการเพื่อได้รับบริการตรงความต้องการได้</p>	<p>() ดำเนินการแล้ว</p> <p>() อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>(✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2563</p>

ภาคผนวก

1. สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
2. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
4. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดย Google from

1. สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

หน่วยงาน	สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ					
	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากร สายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	อื่นๆ	รวม
สำนักงานอธิการบดี งานบริหารและพัฒนาระบบ	2	15	29	3	1	50
กองกลาง	5	7	34	2	0	48
กองคลัง	7	13	38	7	0	65
กองนโยบายและแผน	0	0	16	0	0	16
กองบริหารงานบุคคล	4	1	13	3	0	21
กองพัฒนานักศึกษา	4	23	14	6	1	48
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	18	8	32	2	0	60
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	10	18	9	1	0	38
กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	9	16	8	1	0	34
สำนักคุณภาพการศึกษา	12	0	31	10	0	53
รวม	71	101	224	35	2	433
คิดเป็นร้อยละ	16.40	23.33	51.73	8.08	0.46	100.00

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานให้บริการ, ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ, ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานให้บริการ

โปรดเลือกประเภทผู้รับบริการ

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> อาจารย์ | 2. <input type="checkbox"/> นักศึกษา |
| 3. <input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน | 4. <input type="checkbox"/> บุคคลภายนอก |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ | |

โปรดเลือกหน่วยงานให้บริการ

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) | 2. <input type="checkbox"/> กองกลาง |
| 3. <input type="checkbox"/> กองคลัง | 4. <input type="checkbox"/> กองนโยบายและแผน |
| 5. <input type="checkbox"/> กองบริหารงานบุคคล | 6. <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา |
| 7. <input type="checkbox"/> กองบริหารทรัพยากรคนทุพสุจริต | 8. <input type="checkbox"/> กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี |
| 9. <input type="checkbox"/> กองบริหารทรัพยากรวราสุกรี | 10. <input type="checkbox"/> กองส่งเสริมคุณภาพ |

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน (ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง					
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน (ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล					
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....



<https://goo.gl/7Bg6Ed>

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักงานอธิการบดี งานบริหารและพัฒนาระบบ

4. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี โดย Google form

URL: https://docs.google.com/forms/d/1nGVg1LLFx_FdcamomdUpJDjHGpL-a9aQ2Tptqpg8bM0/edit

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerHb1gO7h7LXAKaGSX9bdohPHau0Ky3wiPFHCBPsc8Rv83YQ/viewform

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
จึงขอความหามือในการกรอกแบบสอบถามด้วยความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ถัดไป

หน้า 1 จาก 4

ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานให้บริการ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานให้บริการ ตอนที่ 2 ระบุความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตอนที่ 3 ระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดเลือกประเภทผู้รับบริการ *

1. อาจารย์

2. นักศึกษา

3. บุคลากรสายสนับสนุน

4. บุคคลภายนอก

อื่นๆ: _____

โปรดเลือกหน่วยงานให้บริการ *

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

2. กองกลาง

3. กองคลัง

4. กองนโยบายและแผน

5. กองบริหารงานบุคคล

6. กองพัฒนานักศึกษา

7. กองบริหารทรัพยากรมนุษย์

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

9. กองบริหารทรัพยากรราชบุรี

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ๖ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)
 ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ควรปรับปรุง
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคอยซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยเกียรติภาพ เป็นมิตร สุภาพ คอยดี เป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ควรปรับปรุง
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ควรปรับปรุง
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 มาตรการประชาสัมพันธ์การเผยแพร่ข้อมูล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ควรปรับปรุง
4.1 ได้รับความพึงพอใจในการบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ ถัดไป หน้า 3 จาก 4

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ชื่อและนามสกุล/ชื่อติดต่อ

ตำแหน่งของคุณ

กลับ ส่ง หน้า 4 จาก 4

นำเสนอผลงานใน Google พลัฟ

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใต้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตคลองเตย

