



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2563

คำนำ

ด้วยสำนักงานอธิการบดีมีการจัดรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2563 และแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2564 ที่จะนำไปสู่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2560-2564 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 โดยรายงานเล่มนี้เป็นข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563

การจัดทำรายงานเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความร่วมมือของผู้รับผิดชอบในการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรทั้งภายใน และภายนอกทุกท่าน ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจหลังได้รับการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
2.1 การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	1
2.2 การสร้างแบบสอบถาม	2
2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหาระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย	2
2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างการวิเคราะห์แนวโน้ม	3
2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ	4
3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4
3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	6
3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน	8
4. ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563	19
5. ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	31
ภาคผนวก	34

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
ตารางที่ 2	สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563	5
ตารางที่ 3	สรุปคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	6
ตารางที่ 4	สรุประดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	7
ตารางที่ 5	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (ประเด็นย่อย)	7
ตารางที่ 6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	9
ตารางที่ 7	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	10
ตารางที่ 8	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	11
ตารางที่ 9	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	12
ตารางที่ 10	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	13
ตารางที่ 11	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	14
ตารางที่ 12	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	15
ตารางที่ 13	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	16
ตารางที่ 14	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวสุกรี แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	17
ตารางที่ 15	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย	18

สารบัญตาราง (ต่อ)

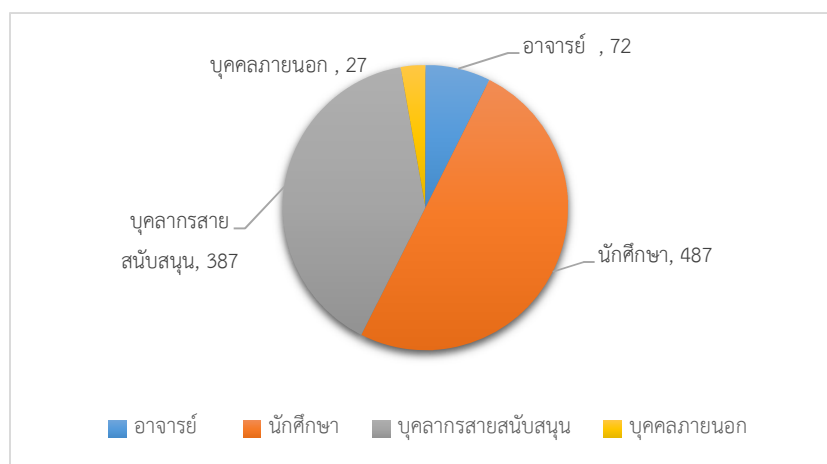
		หน้า
ตารางที่ 16	วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย	19
ตารางที่ 17	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	21
ตารางที่ 18	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองกลาง	22
ตารางที่ 19	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองคลัง	23
ตารางที่ 20	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองนโยบายและแผน	24
ตารางที่ 21	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารงานบุคคล	25
ตารางที่ 22	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองพัฒนานักศึกษา	26
ตารางที่ 23	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์	27
ตารางที่ 24	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	28
ตารางที่ 25	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	29
ตารางที่ 26	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองส่งเสริมคุณภาพ	30
ตารางที่ 27	ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	31

บทสรุปผู้บริหาร

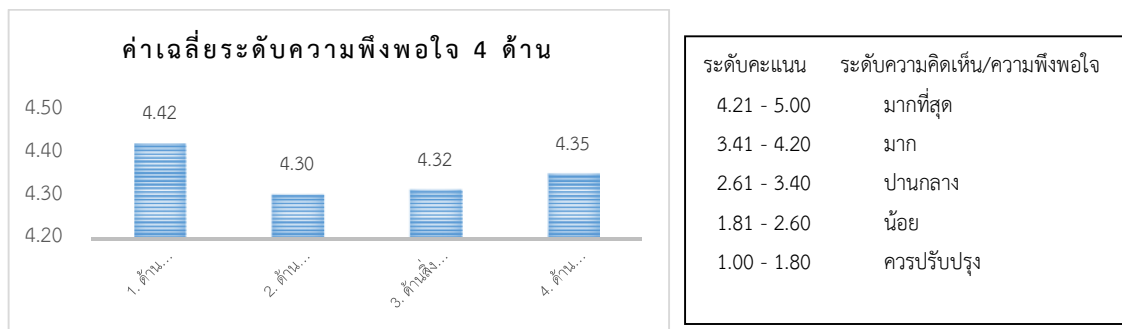
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา 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) กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี 8) กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 9) กองบริหารทรัพยากรวาสูกี และ 10) กองส่งเสริมคุณภาพ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร ใช้การสำรวจ 2 วิธี คือ แบบสอบถาม และแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google form เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และนักศึกษาที่มาขอให้บริการ ทำการประมวลผลด้วยสูตรโปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบผลต่างระหว่างปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 นำมาวิเคราะห์หาข้อเด่น ข้อด้อยจากการให้บริการ โดยการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) คำนวณผลต่างและเปอร์เซ็นต์ในการหาค่าเพิ่มขึ้น(ลดลง) รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2563- มิถุนายน 2564 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เลือกตอบจากแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google form จำนวน 973 ราย แบ่งรายละเอียดของผู้รับบริการดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม/ราย

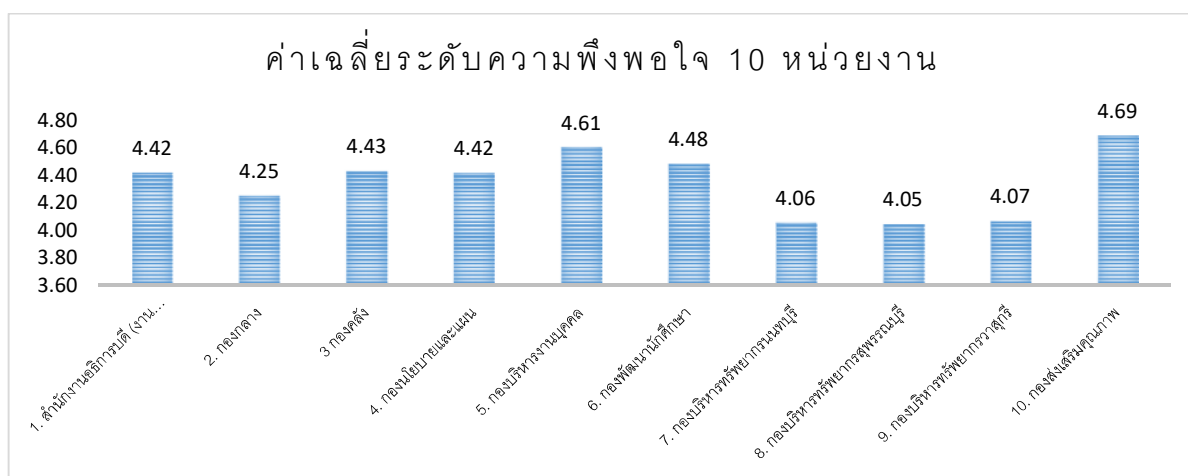


สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ดังรายละเอียดนี้



จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.97 จากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.48 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.07 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.30 และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.04

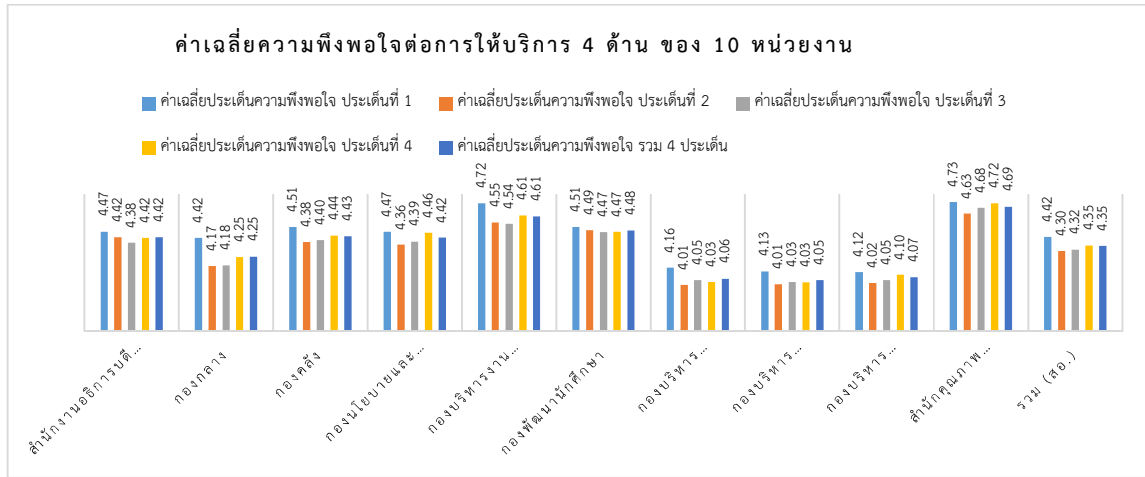
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมทั้ง 10 หน่วยงาน



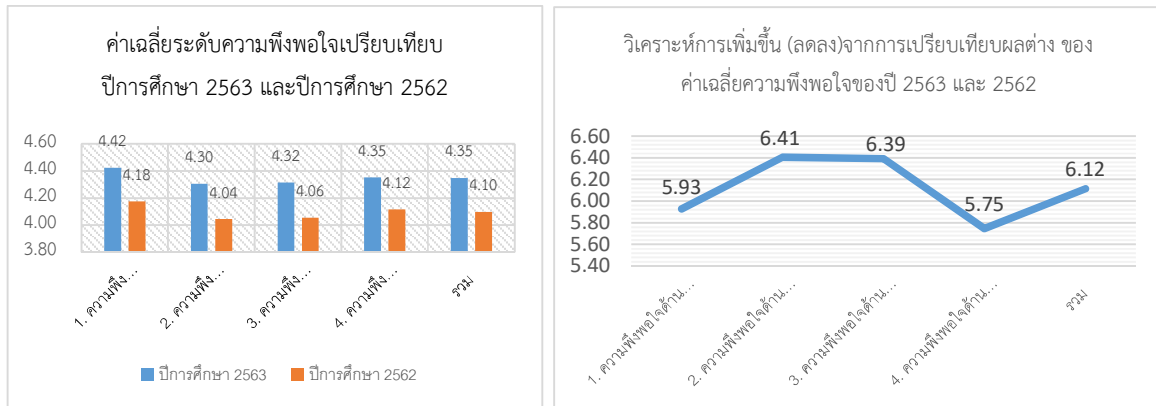
จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 10 หน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 รองลงมาคือ กองบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

คิดเป็นร้อยละ 92.12 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.98 ตามลำดับ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดีตามประเด็นหลักและย่อยของ 10 หน่วยงาน



2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 และผลการวิเคราะห์แนวโน้มเพิ่มขึ้น(ลดลง) ของการให้บริการ



เมื่อทำการวิเคราะห์แนวโน้มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 6.12 % เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา ระดับความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดี คือ ทุกหน่วยงานควรทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยทั้ง 4 ด้าน ที่มีแนวโน้มลดลง หรือมีระดับคะแนนน้อยกว่าในด้านอื่น ๆ เพื่อนำไปพิจารณากระบวนการหรือขั้นตอนการ ให้บริการ แล้วทำการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นต่อไป

1. ที่มา

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

รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2563 และแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2564 ที่จะนำไปสู่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2560-2564 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีระยะเวลาในการประเมินอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2563- มิถุนายน 2564 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2563 รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564 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 แบบสอบถาม 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. กองบริหารทรัพยากรคนทุพบุริ
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี 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 ลิเคิร์ท (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 และผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อนำมาเปรียบเทียบ ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจ ในปีการศึกษา 2562 และ 2563 เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

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

1. การคำนวณหาผลต่าง (ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2563 – ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2562)
2. การคำนวณหาเปอร์เซนต์ผลต่าง จากการวิเคราะห์แนวโน้ม

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{ข้อมูลปัจจุบัน}-\text{ข้อมูลปีฐาน}}{\text{ข้อมูลปีฐาน}} \times 100 \\ &= \frac{\text{ปีการศึกษา 2563}-\text{ปีการศึกษา 2562}}{\text{ปีการศึกษา 2562}} \times 100 \end{aligned}$$

2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน มหาวิทยาลัย ในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 973 ราย

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีการศึกษา 2563 ทั้ง 10 หน่วยงาน โดยดำเนินการตามรอบระยะเวลา (ตุลาคม 2563 – มิถุนายน 2564) ข้อมูล ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2564

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 973 ราย เลือกตอบจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google form มีรายละเอียดดังนี้

3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 973 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น นักศึกษา จำนวน 487 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.05 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 387 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.77 อาจารย์ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.40 บุคลากรภายนอก 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.77 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1	อาจารย์	72	7.40
2	นักศึกษา	487	50.05
3	บุคลากรสายสนับสนุน	387	39.77
4	บุคคลภายนอก	27	2.77
	รวม	973	100

3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี จำนวน 472 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.51 และหน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.47

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.97 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จำนวน 7 หน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 หน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก คือ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.98 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม
ทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ		
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	56	5.76	4.42	88.43	มากที่สุด
2. กองกลาง	48	4.93	4.25	85.08	มากที่สุด
3. กองคลัง	83	8.53	4.43	88.64	มากที่สุด
4. กองนโยบายและแผน	44	4.52	4.42	88.38	มากที่สุด
5. กองบริหารงานบุคคล	25	2.57	4.61	92.12	มากที่สุด
6. กองพัฒนานักศึกษา	140	14.39	4.48	89.66	มากที่สุด
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	472*	48.51	4.06	81.21	มาก
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	24*	2.47	4.05*	80.98	มาก
9. กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	56	5.76	4.07	81.43	มาก
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	25	2.57	4.69*	93.82	มากที่สุด
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	973	100	4.35	86.97	มากที่สุด

1.2.1 สรุปคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2563 แยกตามประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 โดยมี
สาระครอบคลุมตามประเด็นหลัก ทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจ คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรวสุกรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และ
หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหาร
ทรัพยากรนนทบุรี และกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี และ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจทุกด้าน พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี และกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563

แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจ				รวม 4 ประเด็น
	1.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.ด้านคุณภาพ การให้บริการ ในภาพรวม	
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4.47	4.42	4.38	4.42	4.42
2. กองกลาง	4.42	4.17	4.18	4.25	4.25
3. กองคลัง	4.51	4.38	4.40	4.44	4.43
4. กองนโยบายและแผน	4.47	4.36	4.39	4.46	4.42
5. กองบริหารงานบุคคล	4.72	4.55	4.54	4.61	4.61
6. กองพัฒนานักศึกษา	4.51	4.49	4.47	4.47	4.48
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	4.16	4.01	4.05	4.03	4.06
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.13	4.01	4.03	4.03	4.05*
9. กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	4.12	4.02	4.05	4.10	4.07
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	4.73	4.63	4.68	4.72	4.69*
รวม (สอ.)	4.42	4.30	4.32	4.35	4.35
คิดเป็นร้อยละ	88.48	86.07	86.30	87.04	86.97

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.97 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.48 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.04 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.30 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.07 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.48	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	86.07	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.30	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.35	87.04	มากที่สุด
รวม	4.35	86.97	มากที่สุด

ตารางที่ 5 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (ประเด็นย่อย)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.48	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.40	88.04	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.41	88.14	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.46	89.26	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	86.07	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.29	85.75	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.31	86.18	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.30	85.99	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.32	86.38	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.30	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.35	87.07	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.28	85.65	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.28	85.68	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.34	86.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.35	87.04	มากที่สุด
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.36	87.21	มากที่สุด
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.35	86.99	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.35	86.93	มากที่สุด
รวม	4.35	86.97	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 973 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ *อันดับที่ 1* ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.46 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.41 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 *อันดับที่ 2* ด้านคุณภาพการให้บริการในความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ได้แก่ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ได้รับการทันต่อความต้องการและการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.35 *อันดับที่ 3* ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.28 และมีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 *อันดับที่ 4* ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ได้แก่ การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.32 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 และมีเอกสารป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน
มีรายละเอียดดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.43 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.44 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 ความพึงใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.50 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)
แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	89.44	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	88.33	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.52	90.42	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.48	89.58	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.42	88.44	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.40	87.92	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.42	88.33	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.40	87.92	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.48	89.58	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.50	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.35	87.08	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.29	85.83	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	86.67	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.52	90.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.42	88.33	มากที่สุด
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.48	89.58	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.40	87.92	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.38	87.50	มากที่สุด
รวม	4.42	88.43	มากที่สุด

2. กองกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.08 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.54 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.44 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.33	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.38	87.50	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.38	87.50	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยยัคดี เป็นกันเอง	4.50	90.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17	83.44	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.17	83.33	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.21	84.17	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	82.92	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.17	83.33	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	83.54	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.29	85.83	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.10	82.08	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.08	81.67	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.23	84.58	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.25	85.00	มากที่สุด
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.23	84.58	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.25	85.00	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.27	85.42	มากที่สุด
รวม	4.25	85.08	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (*ความถี่ 1*) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์” งานให้บริการ คือ งานบริการ ภายภาพและสิ่งแวดล้อม "หน่วยผลิตเอกสาร"
2. ควรย้ายที่ตั้งงานอาคารสถานที่มาอยู่ในที่ติดต่อกัน พบเห็นได้ง่ายเพราะเป็นสถานที่ให้บริการ (*ความถี่ 1*) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานสภาและเลขานุการกิจ "หน่วยสภามหาวิทยาลัย"
3. อยากให้กองกลางสนับสนุนยานพาหนะในด้านการขนย้ายอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ (*ความถี่ 1*) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานสภาและเลขานุการกิจ "หน่วยพิธีการและกิจการพิเศษ"

3. กองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.76 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.58 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.09 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.95 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.42 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.58	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	91.32	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.55	91.05	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.62	92.37	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.40	88.42	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.36	87.11	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.39	87.89	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	89.21	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.47	89.47	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	88.95	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.51	90.26	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.33	86.58	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	88.68	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.51	90.26	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.50	90.09	มากที่สุด
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.50	90.00	มากที่สุด
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.51	90.26	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.48	89.76	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ควรมีขั้นตอนอธิบายกระบวนการทำงานที่ชัดเจน (*ความถี่ 2*) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานเบิกจ่าย "หน่วยเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน"
2. ควรปรับปรุงการให้บริการโดยกิริยาจากที่สุภาพและอ่อนโยนกับผู้รับบริการ (*ความถี่ 1*) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานบริหารการเงิน "หน่วยยืมเงินทดรองราชการ"
3. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น และลดจำนวนเอกสารบันทึกข้อความในการขอเบิกเงิน (*ความถี่ 1*) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์” งานบริหารการเงิน "หน่วยจ่ายเงิน"

4. กองนโยบายและแผน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.48 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.92 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.99 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.56 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.44 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	89.92	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	88.37	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	90.70	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.53	90.70	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.37	87.56	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.37	87.44	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.35	86.98	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.40	87.91	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.40	87.91	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	87.44	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.42	88.37	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.42	88.37	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.30	86.05	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.35	86.98	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.45	88.99	มากที่สุด
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.47	89.30	มากที่สุด
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.47	89.30	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.42	88.37	มากที่สุด
รวม	4.42	88.48	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วนมากอาจส่งผลให้การส่งงานเกิดผิดพลาดได้ เนื่องจากการขอให้ส่งข้อมูลมีความกระชั้นชิด (ความถี่ 2) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานแผนและงบประมาณ หน่วยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ

2. อยากให้มีการจัดทำคู่มือหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหน่วยงานจะได้ดำเนินการได้ถูกต้อง เช่น การจัดทำแผนงบประมาณ การเปลี่ยนแผนงบประมาณ การขอโอนเปลี่ยนแปลง

หมวดรายจ่าย เป็นต้น (ความถี่¹) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานติดตามประเมินผลและสารสนเทศ หน่วยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ

3. มหาวิทยาลัยควรมอบค่าเป้าหมายตัวชี้วัด ปีงบประมาณ 2565 ให้กับคณะตั้งแต่เริ่มต้น ปีงบประมาณหรือก่อนหน้านั้น เพื่อคณะจะได้วางแผนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากบางปี มอบค่าเป้าหมายเพิ่มเติมคณะจึงวางแผนการปฏิบัติงานไม่ทัน อาจทำให้การรายงานผลไม่บรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยมอบให้คณะ (ความถี่¹) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานติดตามประเมินผลและสารสนเทศหน่วยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ

5. กองบริหารงานบุคคล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.87 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.29 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.75 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.71 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.71 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	94.29	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.67	93.33	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.71	94.29	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.76	95.24	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	90.71	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.48	89.52	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.48	89.52	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	93.33	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.52	90.48	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.71	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.67	93.33	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.48	89.52	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.48	89.52	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.52	90.48	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.59	91.75	มากที่สุด
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.57	91.43	มากที่สุด
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.62	92.38	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.57	91.43	มากที่สุด
รวม	4.59	91.87	มากที่สุด

6. กองพัฒนานักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.11 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.82 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.90 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.73 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.82	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.60	92.04	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.48	89.59	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.54	90.82	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	89.90	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.49	89.80	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.50	90.00	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.49	89.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	90.00	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.47	89.39	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.54	90.82	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.48	89.59	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.49	89.73	มากที่สุด
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.45	88.98	มากที่สุด
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.51	90.20	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.51	90.11	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดทำกิจกรรมการแข่งขันทางวิชาการบ้างจากที่พบเห็นคือเน้นแต่กิจกรรมดาวเดือน (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา” งานให้บริการ คือ งานกิจกรรมนักศึกษา "หน่วยกิจกรรมนักศึกษาและพัฒนานวินัย"
2. พบเห็นนักศึกษาสูบบุหรี่ไฟฟ้าและบุหรี่ยวน (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์” งานให้บริการ คือ งานสวัสดิการนักศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"
3. ควรแนะนำเรื่องอาชีพต่าง ๆ (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา” งานให้บริการ คือ งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ "หน่วยเตรียมความพร้อมเพื่อการศึกษาและประกอบอาชีพ"

7. กองบริหารทรัพยากรนทบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.33 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.32 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.98 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.76 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.25 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	83.32	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	83.59	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.09	81.82	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน เป็นกันเอง	4.23	84.55	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.04	80.25	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.13	82.55	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.09	81.86	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.90	77.92	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.93	78.66	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	80.98	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.03	80.69	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.02	80.48	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.98	79.65	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.16	83.12	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.04	80.76	มาก
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.08	81.52	มาก
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.97	79.44	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.07	81.34	มาก
รวม	4.07	81.33	มาก

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ไม่สามารถติดต่อหน่วยงานที่ดำเนินงานด้วยได้ (ความถี่ 4) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคคลภายนอก” งานให้บริการ คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ "หน่วยการเงิน บัญชี พัสดุ" ,

2. ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว เช่น การให้บริการล่าช้า ระบบบริการล่าช้า ได้เงินช้า เป็นต้น (ความถี่ 24) ผู้ให้ข้อมูลมีความหลากหลาย ทั้ง บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก และนักศึกษา งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"

3. ควรลดขั้นตอนบางขั้นตอนเพื่อให้ทำงานได้สะดวกขึ้น (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ "หน่วยการเงิน บัญชี พัสดุ"

4. ควรมีร้านคอมใหม่มหาวิทยาลัย เวลาเอกสารทกลงจะได้ส่งได้รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาออกไปรับที่หน้าม. (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา” งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"

5. ควรจ้างเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร กยศ. อีก เพราะกว่าที่นักศึกษาจะได้รับเงินใช้เวลานานมาก จะปิดเทอมแล้ว เงินกยศ.เข้าแค่เดือนเดียว เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ส่งเอกสารล่าช้า ธนาคารจึงไม่ได้โอนเข้ามา ควรปรับปรุงอย่างสูง เนื่องจากนักศึกษาหลายคนที่ยกท้วงถึงเรื่องการได้รับเงินล่าช้า (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.16 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.32 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.05 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.79 ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี แบ่งตามประเด็นหลักย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	83.16	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.16	83.16	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.05	81.05	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน เป็นกันเอง	4.26	85.26	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.79	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.95	78.95	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.11	82.11	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.11	82.11	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	81.32	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.16	83.16	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.11	82.11	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	80.00	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.05	81.05	มาก
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.05	81.05	มาก
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.05	81.05	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.05	81.05	มาก
รวม	4.07	81.58	มาก

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. อยากให้แก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดบ้านพัก (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน” งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา “หน่วยสาธิตอุปกรณ์โคมระบบอาคาร และสิ่งแวดล้อม”
2. ปรับปรุงการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ ให้มีใจบริการมากกว่านี้ ควรมีมารยาท และใส่ใจการทำงาน (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์” งานให้บริการ คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ “หน่วยสื่อสารองค์กร”

9. กองบริหารทรัพยากรวัสดุ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรวัสดุ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.30 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 78.95 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.70 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.61 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.94 ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวัสดุ แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.94	78.70	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.94	78.89	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.92	78.33	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน เป็นกันเอง	3.94	78.89	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.83	76.94	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.22	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.86	77.22	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.78	75.56	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.89	77.78	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	78.61	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.97	79.44	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.89	77.78	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.97	79.44	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.89	77.78	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	3.95	78.95	มาก
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.94	78.89	มาก
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.97	79.44	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.93	78.52	มาก
รวม	3.91	78.30	มาก

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ควรจัดสำนักงานควรให้เป็นระเบียบ มีความสะอาด (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์” งานให้บริการคือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"

2. ห้องน้ำไม่สะอาด คอมพิวเตอร์ไม่มีความพร้อม เก่า หรือบางครั้งก็ค้างไปเลย ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรพอ (ความถี่ 1) ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา” งานให้บริการคือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยกิจกรรมนักศึกษา"

3. ควรปรับปรุงการให้บริการห้องทะเบียน (ความถี่ 2) ผู้ให้ข้อเสนอแนะ “นักศึกษา” งานให้บริการคือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยกิจกรรมนักศึกษา"

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของ กองส่งเสริมคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.82 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.67 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ แบ่งตามประเด็นหลัก/ย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.67	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิจริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยสัตย์ เป็นกันเอง	4.76	95.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.80	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.60	92.00	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	92.80	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.64	92.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	93.60	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.64	92.80	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.72	94.40	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.72	94.40	มากที่สุดa
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.72	94.40	มากที่สุด
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.72	94.40	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
รวม	4.69	93.82	มากที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยรายประเด็นหลัก/ย่อย หาผลต่างจากค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ผลต่างเพิ่มขึ้น (ลดลง) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพิจารณาหาข้อเด่น ข้อด้อย ของการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	4.18	0.25	5.93
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.40	4.16	0.24	5.89
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.41	4.16	0.24	5.82
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาสัยดี เป็นกันเอง	4.46	4.21	0.26	6.07
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	4.04	0.26	6.41
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.29	4.04	0.25	6.13
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.31	4.03	0.27	6.80
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.30	4.04	0.26	6.40
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.32	4.06	0.26	6.30
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	4.06	0.26	6.39
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.35	4.09	0.27	6.50
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.28	3.96	0.33	8.23
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.28	4.02	0.26	6.57
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.34	4.16	0.18	4.37
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.35	4.12	0.24	5.75
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.36	4.12	0.24	5.72
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.35	4.11	0.24	5.80
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.35	4.11	0.24	5.72
รวม	4.35	4.10	0.25	6.12

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 6.12% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 เห็นได้ว่าสำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระดับผลต่างอยู่ที่ ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.25 โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเห็นว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 5.93% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเองเพิ่มขึ้น 6.07% เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 5.89% และเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการเพิ่มขึ้น 5.82% ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 6.41% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนเพิ่มขึ้น 6.80% มีความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น 6.40% การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดเพิ่มขึ้น 6.30% และมีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 6.13 % ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 6.39% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูลเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 8.23% มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอเพิ่มขึ้น 6.57% ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการเพิ่มขึ้น 6.50% และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น 4.37% ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 5.75% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของผู้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งานเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 5.80% ได้รับการตรงตามความต้องการเพิ่มขึ้น 5.72% ซึ่งเท่ากับคุณภาพของงานที่ได้รับการเพิ่มขึ้น 5.72% ตามลำดับ

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	4.19	0.29	6.82
11 เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	4.16	0.26	6.17
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.52	4.16	0.36	8.67
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.48	4.24	0.24	5.64
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.42	4.13	0.30	7.20
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.12	0.28	6.69
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.42	4.08	0.34	8.25
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.40	4.18	0.22	5.16
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.48	4.12	0.36	8.72
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.06	0.32	7.76
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.35	4.16	0.19	4.67
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.29	3.90	0.39	10.04
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	3.96	0.37	9.43
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.52	4.22	0.30	7.13
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.42	4.15	0.26	6.34
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.48	4.16	0.32	7.67
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.40	4.14	0.26	6.18
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.38	4.16	0.22	5.17
รวม	4.42	4.13	0.29	7.03

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นปี 2563 เท่ากับ 7.03% เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดถึง 7.76% ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 7.20% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 6.82% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 6.34%

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	4.12	0.30	7.25
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.38	4.06	0.31	7.69
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.38	4.15	0.23	5.53
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.50	4.15	0.35	8.54
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17	3.90	0.28	7.09
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.17	3.77	0.40	10.50
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.21	3.94	0.27	6.88
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	3.92	0.23	5.85
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.17	3.96	0.21	5.26
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	3.93	0.25	6.37
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.29	3.98	0.31	7.85
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.10	3.90	0.21	5.35
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.08	3.83	0.25	6.52
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.23	4.00	0.23	5.73
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.25	4.01	0.24	6.07
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.23	4.00	0.23	5.73
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.25	4.02	0.23	5.70
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.27	4.00	0.27	6.77
รวม	4.25	3.99	0.27	6.69

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองกลาง พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2563 เท่ากับ 6.69% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 7.25% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 7.09% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 6.37% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 6.07% ตามลำดับ

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองคลัง

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	4.18	0.33	7.87
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.48	4.18	0.30	7.10
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.51	4.09	0.41	10.11
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.55	4.28	0.28	6.48
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.10	0.28	6.72
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.31	4.09	0.22	5.40
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.36	4.09	0.27	6.58
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	4.08	0.33	8.16
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.43	4.15	0.28	6.74
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	4.06	0.34	8.27
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.46	4.06	0.40	9.76
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.29	4.02	0.27	6.82
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.39	4.06	0.32	7.98
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.46	4.11	0.35	8.52
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.44	4.15	0.28	6.83
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.43	4.12	0.31	7.53
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.45	4.12	0.32	7.83
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.43	4.22	0.22	5.18
รวม	4.43	4.13	0.31	7.42

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองคลัง พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 7.42% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 8.27% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 7.87% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 6.83% และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 6.72% ตามลำดับ

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองนโยบายและแผน

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	4.17	0.30	7.27
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.41	4.13	0.28	6.89
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.45	4.19	0.27	6.38
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.55	4.19	0.36	8.55
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.02	0.34	8.52
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.34	3.94	0.40	10.25
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.32	4.06	0.26	6.29
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.39	3.94	0.45	11.40
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.39	4.13	0.26	6.34
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	4.06	0.32	7.97
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.43	4.00	0.43	10.80
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.43	4.06	0.37	9.09
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.32	3.94	0.38	9.67
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.36	4.25	0.11	2.67
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.46	4.04	0.42	10.40
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.48	4.19	0.29	6.92
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.48	4.00	0.48	11.93
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.43	3.94	0.49	12.55
รวม	4.42	4.07	0.35	8.54

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองนโยบายและแผน พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 8.54% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 10.40% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 8.52% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 7.97% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 7.27% ตามลำดับ

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	4.00	0.72	18.00
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	3.90	0.78	19.85
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.72	4.00	0.72	18.00
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.76	4.10	0.66	16.23
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.55	3.86	0.69	17.96
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.48	3.86	0.62	16.15
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.48	3.86	0.62	16.15
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.68	4.00	0.68	17.00
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.56	3.71	0.85	22.77
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	3.94	0.60	15.21
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.64	4.10	0.54	13.30
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.44	3.52	0.92	26.00
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.52	3.90	0.62	15.76
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.56	4.24	0.32	7.60
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.61	3.95	0.66	16.72
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.60	4.00	0.60	15.00
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.64	4.05	0.59	14.64
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.60	3.81	0.79	20.75
รวม	4.61	3.94	0.67	16.98

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารงานบุคคล พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 16.98% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 18.00% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นที่สุด 17.96% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 16.72% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 15.21% ตามลำดับ

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองพัฒนานักศึกษา

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	4.31	0.20	4.62
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	4.33	0.22	5.16
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.46	4.33	0.12	2.86
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.52	4.27	0.25	5.87
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.49	4.39	0.10	2.29
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.33	0.15	3.35
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.49	4.40	0.10	2.21
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	4.42	0.07	1.56
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.49	4.40	0.09	2.04
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	4.30	0.16	3.81
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.44	4.33	0.10	2.36
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.51	4.19	0.32	7.63
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.44	4.35	0.09	2.04
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.48	4.33	0.15	3.35
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	4.31	0.16	3.80
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.45	4.27	0.18	4.20
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.48	4.31	0.17	3.85
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.48	4.33	0.15	3.35
รวม	4.48	4.33	0.16	3.63

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 3.63% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 4.62% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 3.81% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 3.80% และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 2.29% ตามลำดับ

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	3.99	0.16	4.06
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.17	4.02	0.15	3.80
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.08	3.92	0.17	4.29
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.22	4.05	0.17	4.10
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.01	3.86	0.14	3.74
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.13	3.90	0.23	5.82
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.09	3.90	0.19	4.85
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.89	3.72	0.17	4.55
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.93	3.93	-0.01	-0.19
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	3.71	0.34	9.04
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.03	3.83	0.20	5.18
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.03	3.67	0.36	9.78
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.99	3.60	0.39	10.70
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.15	3.75	0.40	10.68
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03	3.80	0.23	6.06
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.07	3.83	0.23	6.12
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.96	3.78	0.18	4.77
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.06	3.78	0.28	7.29
รวม	4.06	3.84	0.22	5.73

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 5.73% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 9.04% ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 6.06% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 4.06% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 3.74% และ ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มลดลงแบ่งตามประเด็นข้อย่อย คือ การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด(ลดลง) -0.19% อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ทั้งปี 2562 และ ปี 2563

ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	4.13	-0.01	-0.16
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.08	4.16	-0.07	-1.79
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.13	4.16	-0.03	-0.79
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.17	4.08	0.09	2.15
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.01	3.91	0.10	2.47
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.92	4.03	-0.11	-2.72
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.09	3.84	0.24	6.37
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	3.84	0.16	4.11
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.04	3.95	0.09	2.39
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	4.01	0.02	0.45
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.13	4.00	0.13	3.13
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.04	3.95	0.09	2.39
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	3.95	0.05	1.33
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.96	4.16	-0.20	-4.80*
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03	4.14	-0.11	-2.72
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.04	4.08	-0.04	-0.91
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.00	4.13	-0.13	-3.18
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.04	4.21	-0.17	-4.01*
รวม	4.05	4.05	0.00	0.01

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 0.01% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 2 ประเด็นการให้บริการ และ(ลดลง) 2 ประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด 2.47% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 0.45% ในส่วนของคุณภาพการให้บริการที่ (ลดลง) ได้แก่ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) - 2.72% และส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ลดลง) -0.16 ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่น้อยลงจากเดิม ซึ่งประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเร่งด่วน คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (ลดลง) -4.80% คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง) -4.01% ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -3.18% และประเด็นย่อยอื่นๆ ที่ลดลงตามลำดับ

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรวารสาร

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	4.04	0.08	1.98
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.13	4.06	0.07	1.63
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.11	4.03	0.08	1.93
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.13	4.03	0.10	2.37
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	3.79	0.24	6.22
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.02	3.91	0.11	2.71
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.04	3.71	0.33	8.90
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.96	3.74	0.23	6.13
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.07	3.79	0.28	7.31
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	3.85	0.20	5.29
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.09	3.85	0.24	6.13
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.05	3.76	0.29	7.67
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.05	3.82	0.23	6.02
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	3.94	0.06	1.49
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.10	4.03	0.07	1.63
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.11	3.97	0.14	3.44
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.13	4.06	0.07	1.63
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.05	4.06	-0.01	-0.13
รวม	4.07	3.93	0.15	3.78

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรวารสาร พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 3.78% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 6.22% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 5.29% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 1.98% และ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 1.63% ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้ม(ลดลง)แบ่งตามประเด็นย่อย คือ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง) -0.13%

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองส่งเสริมคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2563	2562	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.63	0.10	2.26
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	4.57	0.15	3.37
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.72	4.62	0.10	2.11
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยติ เป็นกันเอง	4.76	4.70	0.06	1.32
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	4.50	0.13	2.89
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.64	4.45	0.19	4.20
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.60	4.47	0.13	2.87
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	4.58	0.06	1.20
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.64	4.49	0.15	3.33
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	4.57	0.11	2.50
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.68	4.57	0.11	2.50
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.64	4.60	0.04	0.79
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.72	4.51	0.21	4.67
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.68	4.58	0.10	2.07
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.72	4.62	0.10	2.11
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.72	4.62	0.10	2.11
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.72	4.64	0.08	1.69
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.72	4.60	0.12	2.52
รวม	4.69	4.58	0.11	2.44

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองส่งเสริมคุณภาพ พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2563 เท่ากับ 2.44% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 2.89% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2.50% ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 2.26% และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 2.11% ตามลำดับ

5. ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 เปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2562 เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีการศึกษา 2564 ต่อไป ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 27 ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองบริหารทรัพยากรมนุษย์			
6	ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อย่อย 2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด (ลดลง) -0.19%	- ตรวจสอบกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า วางแผน และปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2564
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
	ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประเด็นย่อย 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) -17.9% 1.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ (ลดลง) -0.79% ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นย่อย 2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -2.72% ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นย่อยที่ 3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (ลดลง) -0.48 ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริหารในภาพรวม ประเด็นย่อย 4.1 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ (ลดลง) -0.91% 4.2 ได้รับการบริการทันต่อความต้องการ (ลดลง) -3.18 4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง) -4.01	- ทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการมีแนวโน้มลดลง ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น - เพิ่มการใส่ใจในการตอบข้อซักถามให้ตรงตามประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการได้รับ หากไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ให้รับเรื่องไว้ โดยขอชื่อ-เบอร์โทรเพื่อติดต่อกลับ - จัดทำป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการให้มองเห็นอย่างชัดเจนหรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ - สร้างนิสัยการรักษาความสะอาดของสถานที่และจัดระเบียบเอกสารอยู่เสมอ ตามหลัก 5 ส.+3	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2564

6. ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีการศึกษา 2564 ต่อไป รายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 กองกลาง

1. ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
 - งานให้บริการ คือ งานบริการ กายภาพและสิ่งแวดล้อม "หน่วยผลิตเอกสาร"
2. ควรย้ายที่ตั้งงานอาคารสถานที่มาอยู่ในที่ติดต่อกัน พบเห็นได้ง่ายเพราะเป็นสถานที่ให้บริการ (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานสภาและเลขานุการกิจ "หน่วยสภามหาวิทยาลัย"
3. อยากให้กองกลางสนับสนุนยานพาหนะในด้านการขนย้ายอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานสภาและเลขานุการกิจ "หน่วยพิธีการและกิจการพิเศษ"

6.2 กองคลัง

1. ควรมีขั้นตอนอธิบายกระบวนการทำงานที่ชัดเจน (ความถี่ 2)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานเบิกจ่าย "หน่วยเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินฯ"
2. ควรปรับปรุงการให้บริการโดยกิริยาวาจาที่สุภาพและอ่อนโยนกับผู้รับบริการ (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานบริหารการเงิน "หน่วยยืมเงินทรองราชการ"
3. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น และลดจำนวนเอกสารบันทึกข้อความในการขอเบิกเงิน (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
 - งานบริหารการเงิน "หน่วยจ่ายเงิน"

6.3 กองนโยบายและแผน

1. การปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วนมากอาจส่งผลให้การส่งงานเกิดผิดพลาดได้ เนื่องจากการขอให้ส่งข้อมูลมีความกระชั้นชิด (ความถี่ 2)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานแผนและงบประมาณ หน่วยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ
2. อยากให้มีการจัดทำคู่มือหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหน่วยงานจะได้ดำเนินการได้ถูกต้อง เช่น การจัดทำแผนงบประมาณ การเปลี่ยนแผนงบประมาณ การขอโอนเปลี่ยนแปลงหมวดรายจ่าย เป็นต้น (ความถี่ 1)

- ผู้ให้ข้อเสนอแนะ คือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานติดตามประเมินผลและสารสนเทศ หน่วยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ
3. มหาวิทยาลัยควรมอบค่าเป้าหมายตัวชี้วัด ปีงบประมาณ 2565 ให้กับคณะตั้งแต่เริ่มต้นปีงบประมาณหรือก่อนหน้านั้น เพื่อคณะจะได้วางแผนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากบางปีมอบค่าเป้าหมายเพิ่มเติมคณะจึงวางแผนการปฏิบัติงานไม่ทัน อาจทำให้การรายงานผลไม่บรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยมอบให้คณะ (*ความถี่ 1*)
- ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานติดตามประเมินผลและสารสนเทศหน่วยจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณ

6.4 กองพัฒนานักศึกษา

1. ควรจัดทำกิจกรรมการแข่งขันทางวิชาการบ้างจากที่พบเห็นคือเน้นแต่กิจกรรมดาวเดือน (*ความถี่ 1*)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
 - งานให้บริการ คือ งานกิจกรรมนักศึกษา "หน่วยกิจกรรมนักศึกษาและพัฒนาวินัย"
2. พบเห็นนักศึกษาสูบบุหรี่ไฟฟ้าและบุหรี่ยวน (*ความถี่ 1*)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
 - งานให้บริการ คือ งานสวัสดิการนักศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"
3. ควรแนะนำเรื่องอาชีพต่าง ๆ (*ความถี่ 1*)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
 - งานให้บริการ คือ งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ "หน่วยเตรียมความพร้อมเพื่อการศึกษาและประกอบอาชีพ"

6.5 กองบริหารทรัพยากรคนทบุรี

1. ไม่สามารถติดต่อหน่วยงานที่ดำเนินงานด้วยได้ (*ความถี่ 4*)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคคลภายนอก”
 - งานให้บริการ คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ "หน่วยการเงิน บัญชี พัสดุ” ,
2. ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว เช่น การให้บริการล่าช้า ระบบบริการล่าช้าได้เงินช้า เป็นต้น (*ความถี่ 24*)
 - ผู้ให้ข้อมูลมีความหลากหลาย ทั้ง บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก และนักศึกษา
 - งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"
3. ควรลดขั้นตอนบางขั้นตอนเพื่อให้ทำงานได้สะดวกขึ้น (*ความถี่ 1*)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ "หน่วยการเงิน บัญชี พัสดุ"

4. ควรมีร้านคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย เวลาเอกสารตกหล่นจะได้ส่งได้รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาออกไปปริ้นท์หน้ามหาวิทยาลัย (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
 - งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"
5. ควรจ้างเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร กยศ. อีก เพราะกว่านักศึกษาจะได้รับเงินใช้เวลาานมากจะปิดเทอมแล้วเงินกยศ.เข้าแค่เดือนเดียว เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ส่งเอกสารล่าช้า ธนาคารจึงไม่ได้โอนเข้ามา ควรปรับปรุงอย่างสูง เนื่องจากนักศึกษาหลายคนที่ทักท้วงถึงเรื่องการได้รับเงินล่าช้า (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
 - งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"

6.6 กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

1. อยากให้แก้ไขอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดบ้านพัก (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “บุคลากรสายสนับสนุน”
 - งานให้บริการ คือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสาธารณสุขระบบอาคาร และสิ่งแวดล้อม"
2. ปรับปรุงการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ ให้มีใจบริการมากกว่านี้ ควรมีมารยาท และใส่ใจการทำงาน (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
 - งานให้บริการ คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ "หน่วยสื่อสารองค์กร"

6.7 กองบริหารทรัพยากรวาสุกีรี

1. ควรจัดสำนักงานควรให้เป็นระเบียบ มีความสะอาด (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “อาจารย์”
 - งานให้บริการคือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยสวัสดิการนักศึกษา"
2. ห้องน้ำไม่สะอาด คอมพิวเตอร์ไม่มีความพร้อม เก่า หรือบางครั้งก็ค้างไปเลย ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรพอ (ความถี่ 1)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
 - งานให้บริการคือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยกิจกรรมนักศึกษา"
3. ควรปรับปรุงการให้บริการห้องทะเบียน (ความถี่ 2)
 - ผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ “นักศึกษา”
 - งานให้บริการคือ งานบริการและส่งเสริมการศึกษา "หน่วยกิจกรรมนักศึกษา"

ภาคผนวก

1. สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
2. สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกหน่วยงานในภาพรวม
3. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
4. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
5. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน
อธิการบดี โดย Google from

1. สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

หน่วยงาน	สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ					
	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากร สายสนับสนุน	บุคคล ภายนอก	อื่นๆ	รวม
สำนักงานอธิการบดี งานบริหารและพัฒนาระบบ	7	3	41	5	0	56
กองกลาง	4	1	43	0	0	48
กองคลัง	5	1	74	3	0	83
กองนโยบายและแผน	2	0	42	0	0	44
กองบริหารงานบุคคล	3	0	22	0	0	25
กองพัฒนานักศึกษา	9	100	25	6	0	140
กองบริหารทรัพยากรนทบุรี	18	352	89	13	0	472
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	5	2	17	0	0	24
กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี	13	28	15	0	0	56
สำนักคุณภาพการศึกษา	6	0	19	0	0	25
รวม	72	487	387	27	0	973
คิดเป็นร้อยละ	7.40	50.05	39.77	2.77	0.00	100.00

2. สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกหน่วยงานในภาพรวม

1. สำนักงานอธิการบดี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.48	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.30	86.07	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.30	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.35	87.04	มากที่สุด
รวม	4.35	86.97	มากที่สุด

2. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	89.44	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	88.44	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.50	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.42	88.33	มากที่สุด
รวม	4.42	88.43	มากที่สุด

3. กองกลาง			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.33	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	83.44	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	83.54	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.25	85.00	มากที่สุด
รวม	4.25	85.08	มากที่สุด

4. กองคลัง			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.28	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.59	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	87.95	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.44	88.76	มากที่สุด
รวม	4.43	88.64	มากที่สุด

5. กองนโยบายและแผน			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	90.28	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	87.59	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	87.95	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.46	88.76	มากที่สุด
รวม	4.42	88.64	มากที่สุด

6. กองบริหารงานบุคคล			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	90.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.61	92.27	มากที่สุด
รวม	4.61	92.12	มากที่สุด

7. กองพัฒนานักศึกษา			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.24	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	89.71	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	89.32	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	89.38	มากที่สุด
รวม	4.48	89.66	มากที่สุด

8. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	83.14	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.01	80.14	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	80.96	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03	80.61	มาก
รวม	4.06	81.21	มาก

9. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	82.50	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.01	80.23	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	80.63	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.03	80.56	มาก
รวม	4.05	80.98	มาก

10. กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	82.38	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.45	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	80.98	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.10	81.90	มาก
รวม	4.07	81.43	มาก

11. กองส่งเสริมคุณภาพ			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.67	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	93.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.72	94.40	มากที่สุด
รวม	4.69	93.82	มากที่สุด

3. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ประเด็นที่ 1				ประเด็นที่ 2				ประเด็นที่ 3				ประเด็นที่ 4				ค่าเฉลี่ยรวม		
			1.1	1.2	1.3	เฉลี่ย	2.1	2.2	2.3	2.4	เฉลี่ย	3.1	3.2	3.3	3.4	เฉลี่ย	4.1	4.2		4.3	เฉลี่ย
1	สอ.พัฒนาระบบ	56	4.42	4.52	4.48	4.47	4.40	4.42	4.40	4.48	4.42	4.35	4.29	4.33	4.52	4.38	4.48	4.40	4.38	4.42	4.42
2	กองกลาง	48	4.38	4.38	4.50	4.42	4.17	4.21	4.15	4.17	4.17	4.29	4.10	4.08	4.23	4.18	4.23	4.25	4.27	4.25	4.25
3	กองคลัง	83	4.48	4.51	4.55	4.51	4.31	4.36	4.41	4.43	4.38	4.46	4.29	4.39	4.46	4.40	4.43	4.45	4.43	4.44	4.43
4	กองนโยบายและแผน	44	4.41	4.45	4.55	4.47	4.34	4.32	4.39	4.39	4.36	4.43	4.43	4.32	4.36	4.39	4.48	4.48	4.43	4.46	4.42
5	กองบริหารงานบุคคล	25	4.68	4.72	4.76	4.72	4.48	4.48	4.68	4.56	4.55	4.64	4.44	4.52	4.56	4.54	4.60	4.64	4.60	4.61	4.61
6	กองพัฒนานักศึกษา	140	4.56	4.46	4.52	4.51	4.48	4.49	4.49	4.49	4.49	4.44	4.51	4.44	4.48	4.47	4.45	4.48	4.48	4.47	4.48
7	กองบริหารทรัพยากรมนุษย์	472	4.17	4.08	4.22	4.16	4.13	4.09	3.89	3.93	4.01	4.03	4.03	3.99	4.15	4.05	4.07	3.96	4.06	4.03	4.06
8	กองบริหารวิทยายุทธ	24	4.08	4.13	4.17	4.13	3.92	4.09	4.00	4.04	4.01	4.13	4.04	4.00	3.96	4.03	4.04	4.00	4.04	4.03	4.05
9	กองบริหารการวิจัย	56	4.13	4.11	4.13	4.12	4.02	4.04	3.96	4.07	4.02	4.09	4.05	4.05	4.00	4.05	4.11	4.13	4.05	4.10	4.07
10	กองส่งเสริมคุณภาพ	25	4.72	4.72	4.76	4.73	4.64	4.60	4.64	4.64	4.63	4.68	4.64	4.72	4.68	4.68	4.72	4.72	4.72	4.72	4.69
11	รวม สอ.	973	4.40	4.41	4.46	4.42	4.29	4.31	4.30	4.32	4.30	4.35	4.28	4.28	4.34	4.32	4.36	4.35	4.35	4.35	4.35
	ค่าเฉลี่ย				4.42					4.30					4.32				4.35	4.35	
	ค่าร้อยละ		88.04	88.14	89.26	88.48	85.75	86.18	85.99	86.38	86.07	87.07	85.65	85.68	86.80	86.30	87.21	86.99	86.93	87.04	86.97
	ค่าร้อยละรวมแต่ละประเด็น				88.48					86.07					86.30				87.04	86.97	

4. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปรับปรุงใหม่ ตัวอย่าง สำนักงานอธิการบดี

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี 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 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

1. ชาย 2. หญิง

ประเภทผู้รับบริการ

1. อาจารย์ 2. นักศึกษา
 3. บุคลากรสายสนับสนุน 4. บุคคลภายนอก

ศูนย์พื้นที่ผู้รับบริการ

1. นนทบุรี 2. พระนครศรีอยุธยา วาสกรี
 3. พระนครศรีอยุธยา หันตรา 3. สุพรรณบุรี

หน่วยงานที่สังกัด

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 2. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
 3. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 6. คณะศิลปศาสตร์
 7. สถาบันวิจัยและพัฒนา 8. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 10. สำนักงานอธิการบดี
 11. กองกลาง 12. กองคลัง
 13. กองบริหารงานบุคคล 14. กองนโยบายและแผน
 15. กองพัฒนานักศึกษา 16. กองบริหารทรัพยากรवासกรี
 17. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี 18. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี
 19. กองส่งเสริมคุณภาพ 20. สำนักตรวจสอบภายใน

โปรดเลือกงานให้บริการ

1. งานบริหารและพัฒนาระบบ

โปรดเลือกหน่วยให้บริการของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

1. หน่วยสารบรรณ จุฬการ และการประชุม 2. หน่วยแผน งบประมาณ การเงิน พัสดุ และทรัพยากรบุคคล
 3. หน่วยพัฒนาคุณภาพและสารสนเทศ

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 อภัยดี 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 ได้รับการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....


.....


.....

.....

5. แบบประเมินความพึงพอใจ โดย Google form ตัวอย่าง “สำนักงานอธิการบดี”

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerHb1gO7h7LXAKaGSX9bdoiPHsu0Ky3wIPFHCBPscBRv83YQ/viewform>





สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2563 และปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

*จำเป็น

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

ชาย

หญิง

ประเภทผู้รับบริการ *

1. อาจารย์

2. นักศึกษา

3. บุคลากรสายสนับสนุน

4. บุคคลภายนอก

สังกัดศูนย์พื้นที่ของผู้รับบริการ *

เลือก ▼

หน่วยงานที่สังกัด /คณะที่ศึกษา *

เลือก

หน่วยให้บริการภายใต้งานบริหารและพัฒนาระบบ *

1. หน่วยสารบรรณ, อีเมล และการประชุม
2. หน่วยแผน งบประมาณ, การเงิน, พัสดุ และทรัพยากรบุคคล
3. หน่วยพัฒนาคุณภาพและสารสนเทศ

ถัดไป

หน้า 1 จาก 3

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ 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 และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	<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 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน 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. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ควรปรับปรุง
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	<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 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	<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"/>


 หน้า 2 จาก 3

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา

*
 คำตอบของคุณ


 หน้า 3 จาก 3

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

