



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2561



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2561

คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กำหนดให้หน่วยงานสายสนับสนุนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ตามองค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน : การบริการแบบกัลยาณมิตร โดยรายงานเล่มนี้เป็นข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2561

การจัดทำรายงานเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความร่วมมือของผู้รับผิดชอบในการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกทุกท่านที่ช่วยตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารบัญ

	หน้า
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	1-17
ภาคผนวก	
สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจแยกหน่วยงาน	20-21
สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ	22
สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกหน่วยงาน	23-26
สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจแยกหน่วยงาน	
➤ สำนักงานอธิการบดี (ภาพรวม)	27
➤ สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	28
➤ กองกลาง	29
➤ กองคลัง	30
➤ กองนโยบายและแผน	31
➤ กองบริหารงานบุคคล	32
➤ กองพัฒนานักศึกษา	33
➤ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	34
➤ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	35
➤ กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	36
➤ สำนักคุณภาพการศึกษา	37

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2561 (รอบ 9 เดือน)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานอธิการบดี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) คือ บุคลากรที่ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 349 ชุด โดยแบ่งลักษณะของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และจำแนกตามด้านต่าง ๆ ใน 4 ด้านดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เกณฑ์ในการพิจารณาช่วงของคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร โดยกำหนดให้ระดับการประเมินผลตามเกณฑ์การวัดของ Likert คือ

ระดับ	ความหมาย
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

ตารางคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและคะแนนที่ได้ กรณี หน่วยงานหลักมีหน่วยงานย่อย และทำโครงการ/กิจกรรม ในตัวบ่งชี้เดียวกันมากกว่า 1 โครงการ

หน่วยงาน	(1) ระดับ ความพึง พอใจ	(2) จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	(3) = (1) x(2) ผลรวมของค่าคะแนน เฉลี่ยรวมของ ทุกหน่วยงานที่คูณด้วย จำนวนคนที่ตอบ แบบสอบถาม
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	3.95	14	55.30
กองกลาง	4.27	42	179.34
กองคลัง	3.89	78	303.42
กองนโยบายและแผน	4.06	14	56.84
กองบริหารงานบุคคล	3.67	15	55.05
กองพัฒนานักศึกษา	4.15	27	112.05
กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	3.75	39	146.25
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.26	70	298.20
กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	3.95	29	114.55
กองส่งเสริมคุณภาพ	4.33	21	90.93
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	4.03	349	1,405.77
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ผลรวมของค่าเฉลี่ยรวมทุกหน่วยงานที่คูณด้วยจำนวนคนตอบ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			$\frac{1,405.77}{349} = 4.03$
คะแนนที่ได้ - ผลการประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป = 5 คะแนน			5 คะแนน

ผลการดำเนินงาน:

สำนักงานอธิการบดีมีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานเป็นประจำทุกปีการศึกษา โดยสำนักงานอธิการบดีได้สรุปเป็นภาพรวมจากผลสรุปของแบบสอบถามที่แต่ละหน่วยงานดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการครบ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการคือ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก เพื่อทราบระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

โดยปีการศึกษา 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 349 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.64 นักศึกษา 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.06 บุคลากรสายสนับสนุน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 และบุคคลภายนอก 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.58 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี เท่ากับ 4.03 คะแนน อยู่ในระดับมาก ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	81.60	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.98	79.60	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	80.40	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	80.60	มาก
รวม	4.03	80.55	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.55 โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 ทั้งนี้ เมื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ของแต่ละหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 นักศึกษา - คน คิดเป็นร้อยละ - บุคลากรสายสนับสนุน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 และบุคคลภายนอก - คน คิดเป็นร้อยละ - มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม เท่ากับ 3.95 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.91	78.20	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.20	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	78.60	มาก
รวม	3.95	79.00	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการจากผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี
(งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)			
1	ทำให้งานซ้ำกว่าเดิม ควรปรับปรุงขั้นตอนให้สามารถใช้ได้จริงทุกหน่วยงาน	สำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่เสมอและได้มีการติดตามและทบทวน วิธีการบริหารจัดการ รวมทั้งทบทวนโครงสร้างและภาระงานสำนักงานอธิการบดี โดยให้บุคลากรงานบริหารและพัฒนาระบบ ไปช่วยราชการในแต่ละกองตามภาระงานที่มอบหมายไปพลางก่อนเพื่อทดลองการปฏิบัติงานและประเมินความเหมาะสมเป็นเวลา 6 เดือน (มิถุนายน-พฤศจิกายน 2562) ในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือ SOP กองส่งเสริมคุณภาพได้ทำการทบทวนเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานแล้ว	() ดำเนินการแล้ว (✓) อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562
2	อาคารสำนักงานอธิการบดีหาหน่วยติดต่อยากไม่สะดวกในการติดต่อ	อาคารสำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่ที่อาคารบูรณมงคล (32) เป็นอาคารที่เปิดให้บริการใหม่ อาจจะยังไม่เป็นที่รู้จัก มหาวิทยาลัยจึงได้ติดป้ายชื่อสำนักงานบริเวณหน้าห้อง และติดป้ายชื่อ ชั้น ของสำนักงานต่างๆ ไว้บริเวณหน้าลิฟต์ ชั้น 2 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และแจ้งกองกลางดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องจัดทำป้ายบอกทาง	(✓) ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562

2. กองกลาง

กองกลาง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 42 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 นักศึกษา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 บุคลากรสายสนับสนุน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ บุคคลภายนอก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.27 คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	83.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
รวม	4.27	85.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.30 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ซึ่งเท่ากับ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

3. กองคลัง

กองคลัง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 78 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 นักศึกษา 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 บุคลากรสายสนับสนุน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 และ บุคคลภายนอก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.89 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	79.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.90	78.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	76.40	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.89	77.80	มาก
รวม	3.89	77.80	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.78 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการจากผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ 6 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการของกองคลัง

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองคลัง			
1	ที่นั่งรอในการบริการมีอากาศ ร้อน	มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการกันห้อง เพื่อเป็นที่นั่งรอของผู้มาใช้บริการ/ผู้มา ติดต่อ แต่เนื่องจากไม่มีการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศทำให้ห้องมีอากาศร้อน กองคลังจึงได้ดำเนินการนำพัดลมมาเปิด ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ/ผู้มาติดต่อ	<input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ดำเนินการในปี การศึกษา 2562
2	ควรมีการบอกขั้นตอนการ ดำเนินงานมีระบบและสถานที่ เหมาะสมในการติดต่อ ประสานงาน	กองคลังมีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และติดประกาศให้ผู้มาใช้บริการ/ ผู้มา ติดต่อ ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการ ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ดำเนินการในปี การศึกษา 2562
3	ควรกำหนดระยะเวลาการ เบิกจ่าย เงิน เช่น เงินสำรองจ่าย เงินทุนวิจัย เป็นต้น ให้ชัดเจน ว่าจะได้เงินภายในกี่วันหลังจาก กองคลังรับเรื่องไปแล้ว จะได้ แก้ไขปัญหาที่บุคลากรว่าเบิก จ่ายเงินหรือโอนเงินให้ช้า	กองคลังได้มีการกำหนดระยะเวลา ในการรับ เอกสารการเบิกจ่ายและระบุว่าจะเบิกจ่าย ให้แล้วเสร็จภายในกี่วัน หลังจากนั้นจะ กำหนดระยะเวลาเกี่ยวกับการโอนเงินให้ ชัดเจนขึ้น	<input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input checked="" type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input type="checkbox"/> ดำเนินการในปี การศึกษา 2562

4. กองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน ประกอบด้วย อาจารย์ - คน คิดเป็นร้อยละ - นักศึกษา - คน คิดเป็นร้อยละ - บุคลากรสายสนับสนุน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 และ บุคคลภายนอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.06 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	80.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
รวม	4.06	81.20	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการจากผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองนโยบายและแผน			
1	ควรมีบุคลากรที่ดูแลงานบริหารงานทั่วไปในหน่วยงานอย่างน้อย 1 คน เพื่อความสะดวกในการดูแลบริหารจัดการ	สำนักงานอธิการบดีได้มีการทบทวนโครงสร้างและภาระงานสำนักงานอธิการบดี โดยให้บุคลากรงานบริหารและพัฒนาระบบไปช่วยราชการในแต่ละกองตามภาระงานที่มอบหมายไปพลางก่อน เพื่อทดสอบการปฏิบัติงานและประเมินความเหมาะสม เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2562	() ดำเนินการแล้ว (✓) อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562

5. กองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 นักศึกษา - คน คิดเป็นร้อยละ - บุคลากรสายสนับสนุน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และบุคคลภายนอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.67 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	72.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	75.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	74.40	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	72.40	มาก
รวม	3.67	73.45	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.45 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00

6. กองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 27 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 นักศึกษา 11 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 บุคลากรสายสนับสนุน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 และบุคคลภายนอก - คน คิดเป็นร้อยละ - มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.15 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	80.40	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.80	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	85.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
รวม	4.15	82.90	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.90 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40

7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 39 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 นักศึกษา - คน คิดเป็นร้อยละ - บุคลากรสายสนับสนุน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 และบุคคลภายนอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.75 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	76.60	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.73	74.60	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	73.80	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.74	74.80	มาก
รวม	3.75	74.95	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 74.95 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ตามด้วยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี			
1	เห็นควรอบรมพนักงานให้มีทักษะมากขึ้น	ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเข้าร่วมอบรมและให้รู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง	(✓) ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562
2	เห็นควรเพิ่มความสะอาดบริเวณอาคาร	ได้ดำเนินการแจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มการทำความสะอาดและการดูแลพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ	(✓) ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
3	ควรมีบุคลากรให้พอสำหรับการทำงาน เพราะบางหน่วยงานเยอะ โดยเฉพาะหน่วยงานที่อยู่ประจำสำนักงาน	เนื่องจากเป็นนโยบายในการกำหนดอัตรากำลังของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันบุคลากรได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนการหยุดพักกลางวัน เพื่อการให้บริการเกิดประสิทธิภาพ	() ดำเนินการแล้ว (✓) อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562
4	ระบบการแจ้งเตือนเงินโอนเข้าบัญชีไม่มี ไม่สามารถรู้ได้ทันเวลา ข้อมูลโอนกองคลังล่าช้า และไม่ครอบคลุมทุกรายการของศูนย์พื้นที่	ในส่วนการปฏิบัติของกองทรัพยากรมนุษย์ หน่วยการเงินอยู่ระหว่างการพัฒนาาระบบแจ้งการโอนเงินผ่านช่องทาง Facebook	() ดำเนินการแล้ว (✓) อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562
5	บุคลากรไม่ค่อยสุภาพ การทำงานข้ามหน้าที่ตามความถนัด ไม่มีระบบการทำงานที่ชัดเจนการให้บริการเน้นพวกห้อง ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากรควรปรับปรุงวิธีการทำงานและบุคลิกภาพโดยเฉพาะการแต่งกาย ควรแต่งชุดสุภาพ เลิกใส่เสื้อยืด รองเท้าแตะมาทำงาน หรือในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ทำให้ไม่เหมาะสมกับผู้พบเห็น และเป็นหน่วยงานราชการ ควรให้ความสำคัญกับการบริการนักศึกษาเพื่อให้เกิดความประทับใจและรักษาจำนวนนักศึกษาไว้	ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เรียกประชุมบุคลากรในการปฏิบัติตนและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี	() ดำเนินการแล้ว (✓) อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 นักศึกษา 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.71 บุคลากรสายสนับสนุน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 และบุคคลภายนอก 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.26 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	86.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
รวม	4.26	85.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.25 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการของ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
1	ส่วนงานสารบรรณดำเนินการนำซองเอกสารส่งระหว่างศูนย์ฯ มีการให้ลงรับเอกสารระหว่างศูนย์พื้นที่ โดยการเซ็นรับถ้าไม่ได้เซ็นรับจะต่อว่า ซึ่งการปฏิบัติงานไม่ทำให้เป็นกิจลักษณะ มีการทำบ้างไม่ทำบ้าง ผู้มาติดต่อจึงปฏิบัติไม่ถูก	1. ได้จัดทำทำแบบฟอร์มรับ-ส่ง ลงวันที่ เวลา ผู้รับ ผู้ส่ง 2. มีการนำส่งเอกสารทุกวันที่มีรถราชการเดินทางระหว่างศูนย์	(✓) ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562

9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกกรี

กองบริหารทรัพยากรวาสูกกรี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 29 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 นักศึกษา 15 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 บุคลากรสายสนับสนุน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 และบุคคลภายนอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 3.95 คะแนน อยู่ในระดับมาก รายละเอียดรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวาสูกกรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	79.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	79.40	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	77.80	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
รวม	3.95	79.05	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.05 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80 ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการของ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
1.	ควรปรับปรุงบรรยากาศ สถานที่ ให้มีบรรยากาศมหาวิทยาลัย รวมถึงความสะอาดทั้งภายในอาคารและโดยรอบมหาวิทยาลัย	ได้ปรับปรุงพื้นที่หน้าอาคาร 2 มีซุ้มและต้นไม้เป็นที่นั่งให้กับนักศึกษา และที่นั่งบริเวณรอบสนามฟุตบอล เพิ่มพื้นที่ลานจอดรถให้กับนักศึกษา และได้จัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดในทุกชั่วโมง และวันหยุดราชการ นอกเหนือจากวันปกติ	(✓) ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ () ดำเนินการในปีการศึกษา 2562
2.	ถ้าต้องการข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อนำไปปรับปรุงงานด้านต่าง ๆ ได้ดีกว่านี้ควรแยกการประเมินเป็นงาน ๆ ไปเพราะมีหลายหน่วยงานที่ให้บริการ มีระดับของการให้บริการที่มีคุณภาพแตกต่างกันไป ใครดีต้องชื่นชมใครไม่ดีต้องสอดส่องช่วยเสนอแนะเพื่อพัฒนาแก้ไข	1. อยู่ในระหว่างดำเนินการจัดทำแบบสอบถามในแต่ละงานที่สังกัดกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในแต่ละงาน 2. ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี ได้มีแผนที่จะดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามให้ชัดเจน โดยทำการแยกเป็นงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2562

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

กองส่งเสริมคุณภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 21 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 นักศึกษา - คน คิดเป็นร้อยละ - บุคลากรสายสนับสนุน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และบุคคลภายนอก - คน คิดเป็นร้อยละ - มีคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.33 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดรายด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	87.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.21	84.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	87.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37	87.40	มากที่สุด
รวม	4.33	86.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า หน่วยงานมีมาตรฐานการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.50 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการเท่ากับด้านคุณภาพการให้บริการเท่ากับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

ภาคผนวก

สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

หน่วยงาน	สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ								
	อาจารย์	ร้อยละ	นักศึกษา	ร้อยละ	บุคลากร สาย สนับสนุน	ร้อยละ	บุคคล ภายนอก	ร้อยละ	รวม
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	3	21.43	0	0.00	11	78.57	0	0.00	14
กองกลาง	6	14.29	4	9.52	30	71.43	2	4.76	42
กองคลัง	33	42.31	1	1.28	42	53.85	2	2.56	78
กองนโยบายและแผน	0	0.00	0	0.00	13	92.86	1	7.14	14
กองบริหารงานบุคคล	5	33.33	0	0.00	9	60.00	1	6.67	15
กองพัฒนานักศึกษา	3	11.11	11	40.74	13	48.15	0	0.00	27
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	15	38.46	0	0.00	23	58.97	1	2.56	39
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	10	14.29	39	55.71	13	18.57	8	11.43	70
กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	7	24.14	15	51.72	6	20.69	1	3.45	29
สำนักคุณภาพการศึกษา	4	19.05	0	0.00	17	80.95	0	0.00	21
รวม	86	24.64	70	20.06	177	50.72	16	4.58	349
คิดเป็นร้อยละ	24.64	21.43	20.06	0.00	50.72	78.57	4.58	0.00	100.00

สรุปจำนวนสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจแยกหน่วยงาน

1. สำนักงานอธิการบดี		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	86	24.64
นักศึกษา	70	20.06
บุคลากรสายสนับสนุน	177	50.72
บุคคลภายนอก	16	4.58
รวม	349	100.00

2. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)			3. กองกลาง		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	3	21.43	อาจารย์	6	14.29
นักศึกษา	0	0.00	นักศึกษา	4	9.52
บุคลากรสายสนับสนุน	11	78.57	บุคลากรสายสนับสนุน	30	71.43
บุคคลภายนอก	0	0.00	บุคคลภายนอก	2	4.76
รวม	14	100	รวม	42	100

4. กองคลัง			5. กองนโยบายและแผน		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	33	42.31	อาจารย์	0	0.00
นักศึกษา	1	1.28	นักศึกษา	0	0.00
บุคลากรสายสนับสนุน	42	53.85	บุคลากรสายสนับสนุน	13	92.86
บุคคลภายนอก	2	2.56	บุคคลภายนอก	1	7.14
รวม	78	100	รวม	14	100

6. กองบริหารงานบุคคล			7. กองพัฒนานักศึกษา		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	5	33.33	อาจารย์	3	11.11
นักศึกษา	0	0.00	นักศึกษา	11	40.74
บุคลากรสายสนับสนุน	9	60.00	บุคลากรสายสนับสนุน	13	48.15
บุคคลภายนอก	1	6.67	บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	15	100	รวม	27	100

10. กองบริหารทรัพยากรวัสดุ			11. กองส่งเสริมคุณภาพ		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	7	24.14	อาจารย์	4	19.05
นักศึกษา	15	51.72	นักศึกษา	0	0.00
บุคลากรสายสนับสนุน	6	20.69	บุคลากรสายสนับสนุน	17	80.95
บุคคลภายนอก	1	3.45	บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	29	100	รวม	21	100

สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจ				
	ประเด็นที่ 1	ประเด็นที่ 2	ประเด็นที่ 3	ประเด็นที่ 4	รวม 4 ประเด็น
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4.00	3.91	3.96	3.93	3.95
กองกลาง	4.51	4.20	4.15	4.20	4.27
กองคลัง	3.95	3.90	3.82	3.89	3.89
กองนโยบายและแผน	4.26	3.86	4.00	4.12	4.06
กองบริหารงานบุคคล	3.60	3.75	3.72	3.62	3.67
กองพัฒนานักศึกษา	4.02	4.19	4.25	4.12	4.15
กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	3.83	3.73	3.69	3.74	3.75
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.33	4.12	4.30	4.30	4.26
กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี	3.95	3.97	3.89	4.00	3.95
สำนักคุณภาพการศึกษา	4.35	4.21	4.37	4.37	4.33
รวม (สำนักงานอธิการบดี)	4.08	3.98	4.02	4.03	4.03
คิดเป็นร้อยละ	81.60	79.68	80.30	80.58	80.55

ประเด็นความพึงพอใจ

- ประเด็นที่ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ประเด็นที่ 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ประเด็นที่ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ประเด็นที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	81.60	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.98	79.60	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	80.40	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	80.60	มาก
รวม	4.03	80.55	มาก

สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.91	78.20	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.20	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	78.60	มาก
รวม	3.95	79.00	มาก

กองกลาง			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	83.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
รวม	4.27	85.30	มากที่สุด
กองคลัง			

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	79.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.90	78.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	76.40	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.89	77.80	มาก
รวม	3.89	77.80	มาก

กองนโยบายและแผน			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	80.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
รวม	4.06	81.20	มาก

กองบริหารงานบุคคล			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	72.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	75.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	74.40	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	72.40	มาก
รวม	3.67	73.45	มาก

กองพัฒนานักศึกษา			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	80.40	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.80	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	85.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
รวม	4.15	82.90	มาก

กองบริหารทรัพยากรนทบุรี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	76.60	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.73	74.60	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	73.80	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.74	74.80	มาก
รวม	3.75	74.95	มาก

กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	86.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
รวม	4.26	85.25	มากที่สุด

กองบริหารทรัพยากรวาสกรี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	79.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	79.40	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	77.80	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
รวม	3.95	79.05	มาก

กองส่งเสริมคุณภาพ			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	87.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	84.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	87.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37	87.40	มากที่สุด
รวม	4.33	86.50	มากที่สุด

สรุปข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกหน่วยงาน

สำนักงานอธิการบดี			
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	81.60	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.05	80.99	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.08	81.54	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยค้ำดี เป็นกันเอง	4.12	82.30	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.98	79.60	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.95	79.00	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.98	79.64	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	79.98	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.01	80.11	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	80.40	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.96	79.21	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.98	79.65	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.02	80.40	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.10	82.06	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	80.60	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.01	80.18	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.03	80.67	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.05	80.91	มาก
รวม	4.03	80.55	มาก

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	80.00	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.00	80.00	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยคยดี เป็นกันเอง	4.00	80.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.91	78.20	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.71	74.29	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.93	78.57	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.14	82.86	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.86	77.14	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.20	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.86	77.14	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.86	77.14	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	81.43	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.07	81.43	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	78.60	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	3.86	77.14	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.93	78.57	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.00	80.00	มาก
รวม	3.95	79.00	มาก

2. กองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.43	88.57	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.48	89.52	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.62	92.38	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.81	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.14	82.86	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.21	84.29	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.26	85.24	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	83.00	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.12	82.38	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.02	80.48	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.12	82.38	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.36	87.14	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.24	84.76	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.17	83.33	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.19	83.81	มาก
รวม	4.27	85.30	มากที่สุด

3. กองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	79.00	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	79.23	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.94	78.72	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	3.95	78.97	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.90	78.00	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.91	78.21	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.91	78.21	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	78.72	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.86	77.18	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	76.40	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.82	76.41	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.71	74.10	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.85	76.92	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.92	78.46	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.89	77.80	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	3.92	78.46	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.85	76.92	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.90	77.95	มาก
รวม	3.89	77.80	มาก

4. กองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	80.00	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.29	85.71	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยด้วยดี เป็นกันเอง	4.50	90.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.93	78.57	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.79	75.71	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.86	77.14	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.86	77.14	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	80.00	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.93	78.57	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.00	80.00	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	80.00	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.07	81.43	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.07	81.43	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.07	81.43	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.21	84.29	มากที่สุด
รวม	4.06	81.20	มาก

5. กองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	72.00	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.60	72.00	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.67	73.33	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	3.53	70.67	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	75.00	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.87	77.33	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.80	76.00	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.67	73.33	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.67	73.33	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	74.40	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.53	70.67	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.60	72.00	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	76.00	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.93	78.67	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	72.40	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	3.53	70.67	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.73	74.67	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.60	72.00	มาก
รวม	3.67	73.45	มาก

6. กองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	80.40	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	80.00	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.00	80.00	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยยาศัยดี เป็นกันเอง	4.07	81.48	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.80	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.70	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.11	82.22	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	85.19	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.22	84.44	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	85.00	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.22	84.44	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.33	86.67	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.26	85.19	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.19	83.70	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.11	82.22	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.19	83.70	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.07	81.48	มาก
รวม	4.15	82.90	มาก

7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	76.60	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.90	77.95	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.77	75.38	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง	3.82	76.41	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.73	74.60	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.62	72.31	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.77	75.38	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.67	73.33	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.87	77.44	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	73.80	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.67	73.33	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.69	73.85	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	72.82	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.74	74.87	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.74	74.80	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	3.69	73.85	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.74	74.87	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.79	75.90	มาก
รวม	3.75	74.95	มาก

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	86.60	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.33	86.57	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.29	85.71	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.37	87.43	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	82.40	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.14	82.86	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	83.53	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.14	82.90	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.00	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.31	86.29	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.24	84.86	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27	85.43	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.36	87.14	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.31	86.29	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.27	85.43	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับความบริการ	4.31	86.29	มากที่สุด
รวม	4.26	85.25	มากที่สุด

9. กองบริหารทรัพยากรวาศกรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	79.00	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.97	79.31	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.03	80.69	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	3.86	77.24	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	79.40	มาก
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.03	80.69	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.97	79.31	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.86	77.24	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.00	80.00	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	77.80	มาก
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.83	76.55	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.00	80.00	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.76	75.17	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.97	79.31	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.03	80.69	มาก
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.97	79.31	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.00	80.05	มาก
รวม	3.95	79.05	มาก

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	87.00	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.32	86.32	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.32	86.32	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.42	88.42	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	84.20	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.05	81.05	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.26	85.26	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.21	84.21	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.32	86.32	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	87.40	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.32	86.32	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.37	87.37	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.37	87.37	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.42	88.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37	87.40	มากที่สุด
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.32	86.32	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.42	88.42	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับความบริการ	4.37	87.37	มากที่สุด
รวม	4.33	86.50	มากที่สุด

