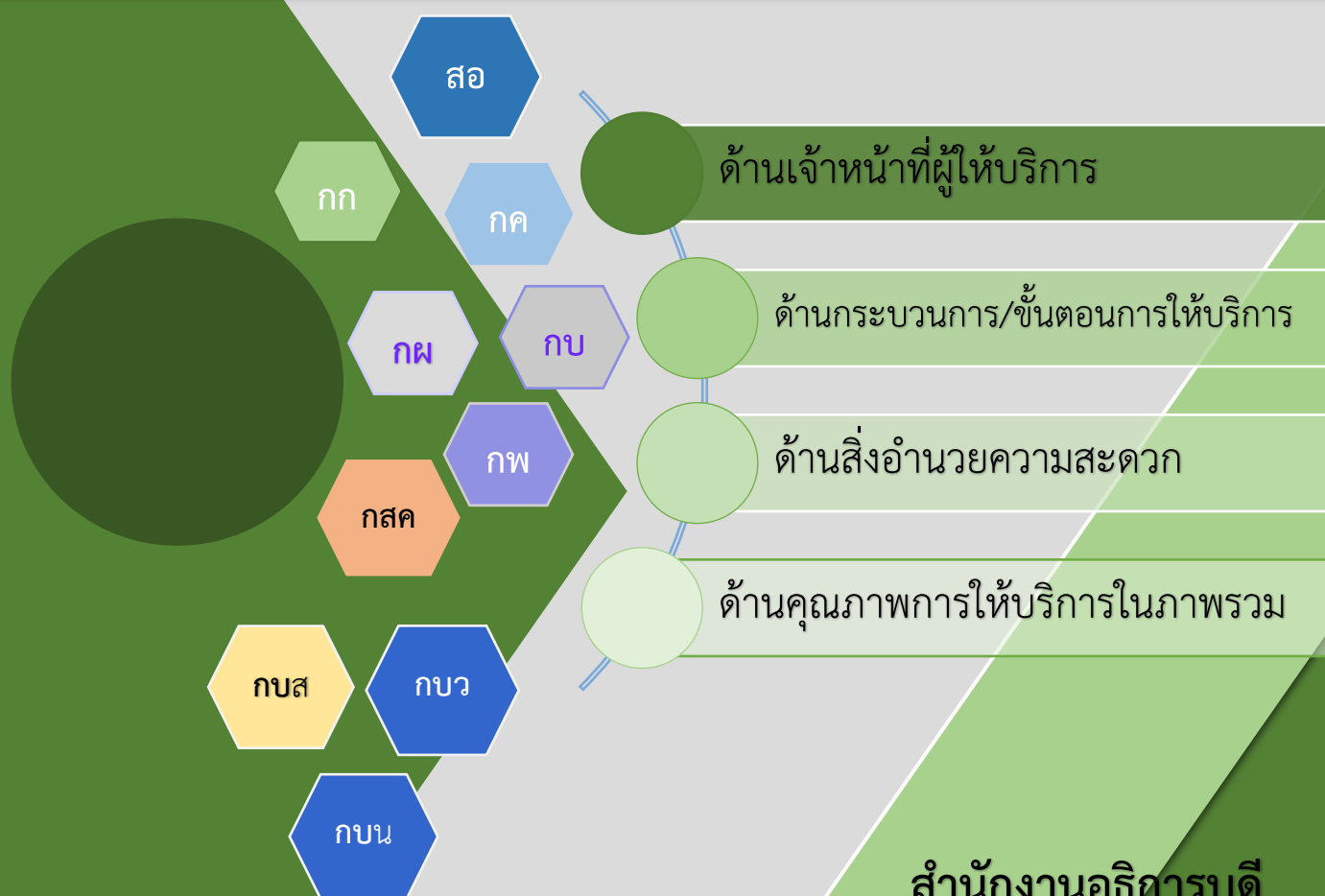




ปีการศึกษา 2564

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี



สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2564

คำนำ

ด้วยสำนักงานอธิการบดีมีการจัดรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2564 ที่จะนำไปสู่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2563-2565 และแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564 การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีระยะเวลาในการประเมินอยู่ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – พฤษภาคม 2565 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยรายงานเล่มนี้เป็นข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564

การจัดทำรายงานเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความร่วมมือของผู้รับผิดชอบในการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตลอดจนคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรทั้งภายใน และภายนอกทุกท่าน ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจหลังได้รับการบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารบัญ

	หน้า
1. ที่มา	1
2. ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
2.1 การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	1
2.2 การสร้างแบบสอบถาม	2
2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหาระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย	3
2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างการวิเคราะห์แนวโน้ม	3
2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ	4
3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5
3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	6
3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน	7-13
4. การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน ในปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2563	14-25
5. ประเด็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	26
ภาคผนวก	27

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
ตารางที่ 2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามหน่วยงาน	4
ตารางที่ 3	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564	5
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	6
ตารางที่ 5	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	6
ตารางที่ 6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (ประเด็นย่อย)	7
ตารางที่ 7	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	8
ตารางที่ 8	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง	8
ตารางที่ 9	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง	9
ตารางที่ 10	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน	9
ตารางที่ 11	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล	10
ตารางที่ 12	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา	10
ตารางที่ 13	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรนทพฐรี	11
ตารางที่ 14	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	12
ตารางที่ 15	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวสุกรี	13
ตารางที่ 16	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ	13
ตารางที่ 17	วิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย	14
ตารางที่ 18	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	16
ตารางที่ 19	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองกลาง	17

สารบัญตาราง (ต่อ)

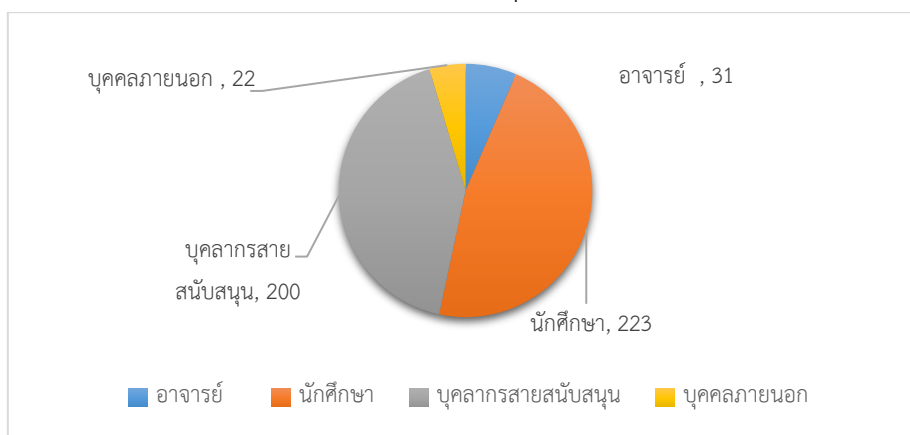
		หน้า
ตารางที่ 20	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองคลัง	18
ตารางที่ 21	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองนโยบายและแผน	19
ตารางที่ 22	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารงานบุคคล	20
ตารางที่ 23	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองพัฒนานักศึกษา	21
ตารางที่ 24	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	22
ตารางที่ 25	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	23
ตารางที่ 26	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	24
ตารางที่ 27	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองส่งเสริมคุณภาพ	25
ตารางที่ 28	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	26

บทสรุปผู้บริหาร

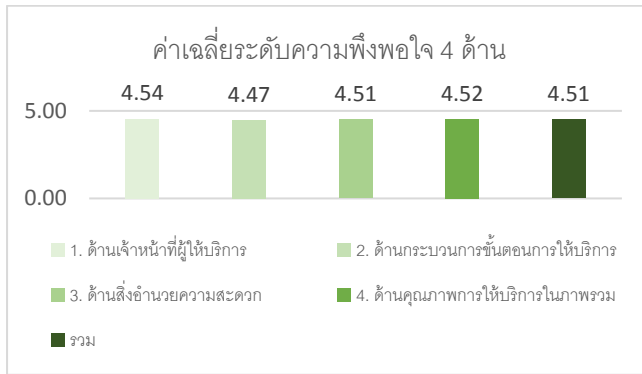
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 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) กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี และ 10) กองส่งเสริมคุณภาพ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร ใช้การสำรวจ 2 วิธี คือ แบบสอบถาม และแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google form เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และนักศึกษาที่มาขอให้บริการ ทำการประมวลผลด้วยสูตรโปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบผลต่างระหว่างปีการศึกษา 2563 และ ปีการศึกษา 2564 นำมาวิเคราะห์หาข้อเด่น ข้อด้อยจากการให้บริการ โดยการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) คำนวณผลต่างและเปอร์เซ็นต์ในการหาค่าเพิ่มขึ้น (ลดลง) รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2564- พฤษภาคม 2565 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เลือกตอบจากแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google form จำนวน 476 ราย แบ่งรายละเอียดของผู้รับบริการดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 223 ราย รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 200 ราย อาจารย์ จำนวน 31 ราย และบุคลากรภายนอก จำนวน 22 ราย



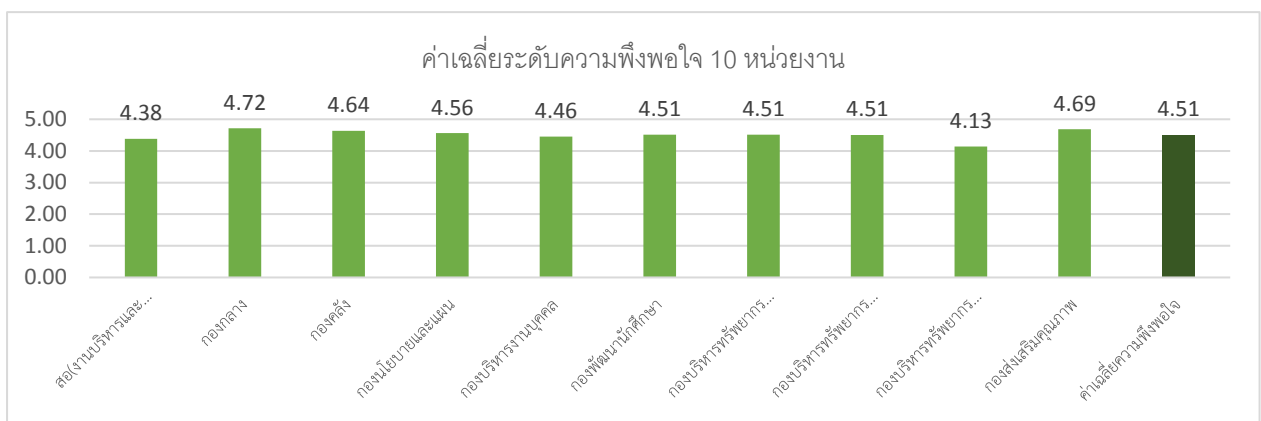
สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ดังรายละเอียดนี้



ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ
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

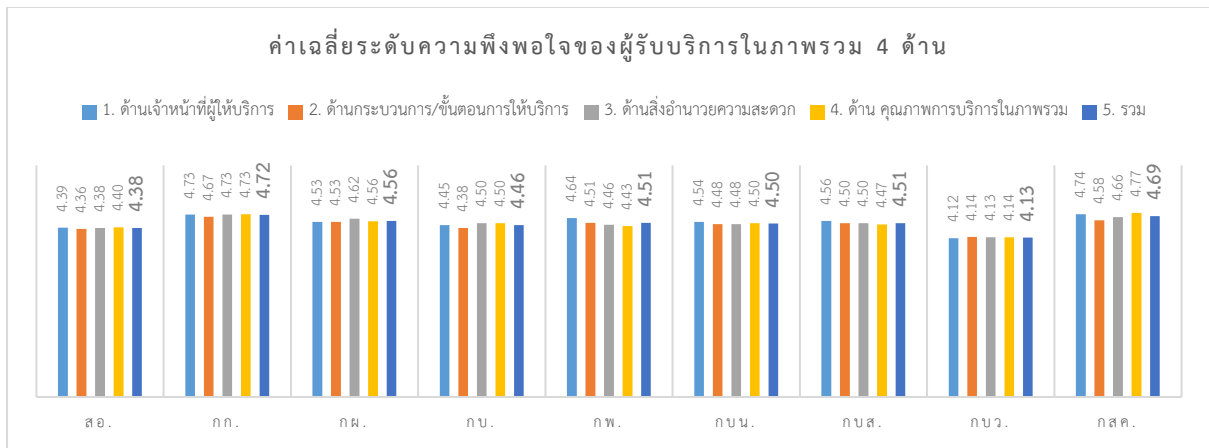
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 จากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.84 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.33 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.12 และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50

1. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมทั้ง 10 หน่วยงาน

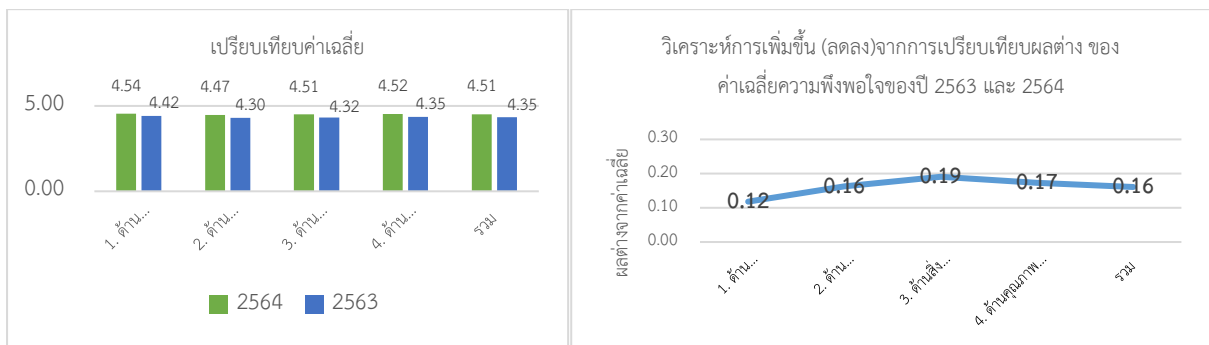


จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 10 หน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กองกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.30 รองลงมาคือ กองส่งเสริมคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.74 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ กองบริหารทรัพยากร วาสุกกรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.68 ตามลำดับ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดีตามประเด็นหลักและย่อยของ 10 หน่วยงาน



2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 และผลการวิเคราะห์แนวโน้มเพิ่มขึ้น (ลดลง) ของการให้บริการ



เมื่อทำการวิเคราะห์แนวโน้มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 0.16 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นเท่ากับ 3.70 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนากระดับความพึงพอใจของสำนักงานอธิการบดี คือ ทุกหน่วยงานควรทบทวนการให้บริการจากประเด็นการให้บริการทั้งประเด็นหลักและประเด็นย่อยทั้ง 4 ด้าน ที่มีแนวโน้มลดลง หรือมีระดับคะแนนน้อยกว่าในด้านอื่น ๆ เพื่อนำไปพิจารณากระบวนการหรือขั้นตอนการ ให้บริการ แล้วทำการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการประเมินให้ครอบคลุมผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

1. ที่มา

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

รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2564 ที่จะนำไปสู่ขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2563-2565 และแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564 การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีรอบระยะเวลาในการประเมินอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – พฤษภาคม 2565 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2564 รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – พฤษภาคม 2565 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 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ แบ่งเป็น 1. ชาย 2. หญิง

1.2 ประเภทผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ด้วยกัน คือ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษา

3. บุคลากรสายสนับสนุน 4. บุคคลภายนอก

1.3 ศูนย์พื้นที่ แบ่งเป็น 1. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา 2. ศูนย์นนทบุรี

3. ศูนย์สุพรรณบุรี 4. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี

1.4 หน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ศึกษา (กรณี นักศึกษา) ดังนี้ 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. กองบริหารทรัพยากรवासุกกรี 17. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 18. กองบริหาร

ทรัพยากรนนทบุรี 19. สำนักตรวจสอบภายใน 20. กองส่งเสริมคุณภาพ 21. บุคคลภายนอก

1.5 หน่วยงานให้บริการ ทั้ง 10 หน่วยงาน คือ 1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

2. กองกลาง 3. กองคลัง 4. กองนโยบายและแผน 5. กองบริหารงานบุคคล 6. กองพัฒนานักศึกษา

7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี 8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 9. กองบริหารทรัพยากรवासุกกรี

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยมีรายละเอียดที่ต้อง

ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการครบ 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหาระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย

การคำนวณวัดระดับความพึงพอใจในครั้งนี้ มีเกณฑ์ในการวัดค่า ดังนี้

2.3.1 เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ด้วยมาตรวัดของ 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 2563 และ 2564 เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

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

1. การคำนวณหาผลต่าง (ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2564 – ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2563)
2. การคำนวณหาเปอร์เซนต์ผลต่าง จากการวิเคราะห์แนวโน้ม

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ข้อมูลปีปัจจุบัน} - \text{ข้อมูลปีฐาน}}{\text{ข้อมูลปีฐาน}} \times 100$$

$$= \frac{\text{ปีการศึกษา 2564} - \text{ปีการศึกษา 2563}}{\text{ปีการศึกษา 2563}} \times 100$$

2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน มหาวิทยาลัย ในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 476 ราย

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีการศึกษา 2564 ทั้ง 10 หน่วยงาน โดยดำเนินการตามรอบระยะเวลา (ตุลาคม 2563 – พฤษภาคม 2564) ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2565

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 476 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 329 คน และเพศชาย 147 คน เลือกตอบจากแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google form มีรายละเอียดดังนี้ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 476 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.85 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.02 อาจารย์ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.51 และน้อยที่สุดคือ บุคลากรภายนอก จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.62 ดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1	อาจารย์	31	6.51
2	นักศึกษา	223	46.85
3	บุคลากรสายสนับสนุน	200	42.02
4	บุคคลภายนอก	22	4.62
	รวม	476	100

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามหน่วยงาน

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา	สายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	1	0	65	0	66
2. กองกลาง	6	2	40	1	49
3. กองคลัง	2	0	24	0	26
4. กองนโยบายและแผน	0	0	15	0	15
5. กองบริหารงานบุคคล	2	0	12	0	14
6. กองพัฒนานักศึกษา	0	44	1	0	45
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	7	166	11	0	184
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	0	0	1	21	22
9. กองบริหารทรัพยากรราชบุรี	8	11	7	0	26
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	5	0	24	0	29
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	31	223	200	22	476
คิดเป็นร้อยละ	6.51	46.85	42.02	4.62	100

3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 476 ราย โดยหน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 184 ราย และหน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กองบริหารงานบุคคล จำนวน 14 ราย

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กองกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.30 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรอาวุโส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.68 ดังตารางที่ 3 และ ตารางที่ 4

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ		
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	66	13.87	4.38	87.63	มากที่สุด
2. กองกลาง	49	10.29	4.72	94.30	มากที่สุด
3. กองคลัง	26	5.46	4.64	92.74	มากที่สุด
4. กองนโยบายและแผน	15	3.15	4.56	91.19	มากที่สุด
5. กองบริหารงานบุคคล	14	2.94	4.46	89.14	มากที่สุด
6. กองพัฒนานักศึกษา	45	9.45	4.51	90.21	มากที่สุด
7. กองบริหารทรัพยากรมนุษย์	184	38.66	4.51	90.17	มากที่สุด
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	22	4.62	4.51	90.15	มากที่สุด
9. กองบริหารทรัพยากรอาวุโส	26	5.46	4.13	82.68	มาก
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	29	6.09	4.69	93.74	มากที่สุด
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	476	100	4.51	90.20	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564
แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจ				รวม 4 ประเด็น
	1.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.ด้านคุณภาพการ ให้บริการใน ภาพรวม	
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4.39	4.36	4.38	4.40	4.38
2. กองกลาง	4.73	4.67	4.73	4.73	4.72
3. กองคลัง	4.73	4.52	4.57	4.73	4.64
4. กองนโยบายและแผน	4.53	4.53	4.62	4.56	4.56
5. กองบริหารงานบุคคล	4.45	4.38	4.50	4.50	4.46
6. กองพัฒนานักศึกษา	4.64	4.51	4.46	4.43	4.51
7. กองบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.54	4.48	4.50	4.52	4.51
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.56	4.50	4.50	4.47	4.51
9. กองบริหารทรัพยากรสุราษฎร์	4.12	4.14	4.13	4.14	4.13
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	4.74	4.58	4.66	4.77	4.69
รวม (สอ.)	4.54	4.47	4.51	4.52	4.51
คิดเป็นร้อยละ	90.84	89.33	90.12	90.50	90.20

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ในภาพรวม โดยจะแสดงรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในประเด็นหลัก และประเด็นย่อย
มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.84	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.33	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	90.12	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	90.50	มากที่สุด
รวม	4.51	90.20	มากที่สุด

ตารางที่ 6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (ประเด็นย่อย)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.84	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	90.67	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	90.65	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.56	91.19	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.33	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.41	88.18	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.47	89.46	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	89.17	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.53	90.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	90.12	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.50	89.97	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.52	90.37	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.46	89.26	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.54	90.86	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	90.50	มากที่สุด
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.51	90.24	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.55	90.95	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.52	90.31	มากที่สุด
รวม	4.51	90.20	มากที่สุด

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน โดยจะแสดงรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในประเด็นหลัก และประเด็นย่อย เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ในการปรับปรุงการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.63 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.98 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.78 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.65 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	87.78	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	87.12	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.65	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.40	87.98	มากที่สุด
รวม	4.38	87.63	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

2. กองกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.69 ซึ่งเท่ากับเท่ากับ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.59 และเท่ากับกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.56 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.37 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.56	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.37	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	94.59	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.73	94.69	มากที่สุด
รวม	4.72	94.30	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

3. กองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน **ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.74 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด** ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.62 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.62 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 และ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.38 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.62	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.38	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	91.35	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.73	94.62	มากที่สุด
รวม	4.64	92.74	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

- อยากรให้มีการจัดฝึกอบรมภายในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง **ความถี่ 1**

4. กองนโยบายและแผน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน **ของกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.74 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด** ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 91.35 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 94.62 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 94.62 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.38 ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	94.62	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.38	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	91.35	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.56	94.62	มากที่สุด
รวม	4.56	92.74	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

5. กองบริหารงานบุคคล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน **ของกองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.14 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด** ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.05 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.50 ซึ่งเท่ากับ ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	89.05	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	90.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.46	89.14	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

6. กองพัฒนานักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน **ของกองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.21 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด** ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.74 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.22 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.66 ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	92.74	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.22	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	89.22	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.43	88.66	มากที่สุด
รวม	4.51	90.21	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ควรนำค่าครองชีพเข้าครบทุกเดือนไม่ขาดสาย
2. ดำเนินการล่าช้า อยากให้ดำเนินการที่เร็วกว่านี้ ควรมีเจ้าหน้าที่เยอะขึ้น จะได้รวดเร็วในการตรวจเอกสาร
3. ไม่ควรต้องส่งเอกสารที่เป็นกระดาษได้แล้ว, เรื่องการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา, เรื่องของการบอกขั้นตอนให้ชัดกว่านี้ดีหนึ่งครับ *ความถี่ 3*

7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.17 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.74 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.32 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.05 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.58 ตามลำดับ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.74	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	89.58	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	90.05	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	90.32	มากที่สุด
รวม	4.51	90.17	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. แจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลมากกว่านี้, ข้อมูลประกาศอยากให้ชัดเจนกว่านี้, ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว *ความถี่ 3*
2. การสื่อสารระหว่างภายในของระบบอาจมีการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ระบบบริหารบางส่วนมีการทำงานผิดพลาดเช่น เรื่องเอกสารของ น.ศ. หายและต้องทำใหม่หรือมีการทำเรื่องส่งซ้ำ ข้อผิดพลาดนี้ควรมีการตรวจสอบว่าเป็นระบบภายในระบบใด และไม่ควรเกิดขึ้นซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง
3. ควรจัดรถไปรับ-ส่งเอกสารในกรณีที่ไม่มีผู้เดินทางไปราชการยังศูนย์พื้นที่อันตราย หรือ ศูนย์พื้นที่สุพรรณบุรี
4. ควรจัดสรรการทำเอกสาร คนส่งก่อนได้ก่อนเพราะคนไปทำก่อนเขาก็หวังจะให้เรื่องเสร็จไว เรื่องทำข่า มาจนมาถึงเทอม 2
5. ควรเพิ่มผู้ช่วยทำเอกสาร , ควรมีแนวทางการปฏิบัติสำหรับ พพร. เรื่อง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาด covid 19 และทบทวนอยู่เสมอ *ความถี่ 2*

6. จัดการล่าช้าเกินไปมากควรมหาคนเพิ่มมาช่วยจัดการให้เร็วกว่านี้ ,ควรปรับปรุงระยะเวลาการทำงานให้เร็วขึ้น, ระยะเวลาช้ามากควรปรับปรุงจะทอม 2 แล้ว *ความถี่ 4*
7. ทางกองทุนกยศ.ช้ามาก แก้วไขด่วนเจ้าหน้าที่อาจจะไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และทางกองทุน อาจจะต้องปรับปรุงการบริการสักเล็กน้อย *ความถี่ 4*
8. รบกวนเพิ่มแอดมินเพจ หรือแอดมิน บางทีถามข้อมูลไปแล้วได้รับคำตอบช้ามาก

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน **ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด** ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.21 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.39 ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.21	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	90.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	89.39	มากที่สุด
รวม	4.51	90.15	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

- อยากให้ลบล้างคำว่า การติดต่อกับทางราชการ ขั้นตอนเยอะ ล่าช้า ควรให้ทุกฝ่ายมีอำนาจ เบ็ดเสร็จ ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน เป็นการสร้างความไม่สะดวก ต่อคนที่มาใช้บริการ *ความถี่ 1*

9. กองบริหารทรัพยากรวาศกรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน **ของกองบริหารทรัพยากรวาศกรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.68 ซึ่งอยู่ในระดับมาก** ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.88 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.82 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.69 และความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.31 ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวัสดุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	82.31	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.88	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	82.69	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.14	82.82	มาก
รวม	4.13	82.68	มาก

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. อยากให้ดำเนินการบริหารงานให้ชัดเจนมากกว่านี้ เช่น ค่าเทอมต่างๆ
2. การบริการที่ไม่ดี หรือดีแค่ไหน ในการตอบแบบสอบถามก็ได้แต่อ่านผ่านๆ ไปทำงานบริการมันก็ต้องพัฒนาตลอดเวลาอยู่แล้วไม่ต้องทำแบบสอบถามบ่อยๆ ขอให้ปรับปรุงตั้งแต่มารยาทเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่น่าจะน้อยลงไปเยอะ ไม่มีนักศึกษาที่ไหนอยากจะแนะนำระบบให้คนอื่นมาใช้ตามหรอก

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของ **กองส่งเสริมคุณภาพ** มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ **4.69** คิดเป็นร้อยละ **93.74** ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.71 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.28 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ

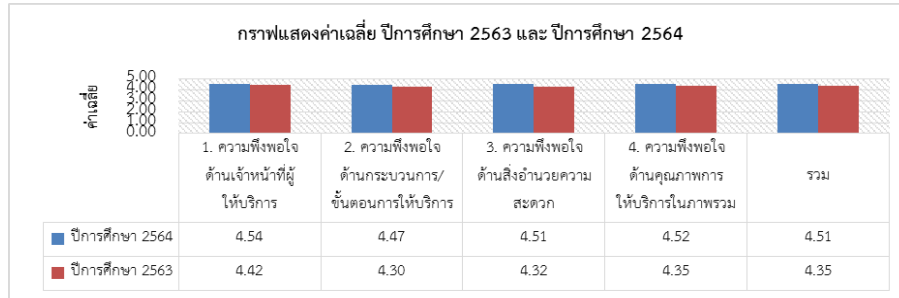
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	94.71	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.55	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	93.28	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.77	95.40	มากที่สุด
รวม	4.69	93.74	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. การสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์หน่วยงาน มีความซับซ้อนเกิน
2. อยากให้พัฒนาระบบการรายงานผลความเสี่ยง

1.5 การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน ในปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2563

เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป มีรายละเอียดดังกราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และตารางวิเคราะห์แนวโน้มจากค่าเฉลี่ย รายละเอียดดังต่อไปนี้



ตารางที่ 17 วิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	4.42	0.12	2.67
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	4.40	0.13	3.00
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	4.41	0.13	2.85
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.56	4.46	0.10	2.16
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	4.30	0.16	3.78
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.41	4.29	0.12	2.83
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.47	4.31	0.16	3.81
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	4.30	0.16	3.71
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.53	4.32	0.21	4.77
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	4.32	0.19	4.42
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.50	4.35	0.14	3.32
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.52	4.28	0.24	5.52
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.46	4.28	0.18	4.18
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.54	4.34	0.20	4.68
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	4.35	0.17	3.97
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.51	4.36	0.15	3.47
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.55	4.35	0.20	4.54
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.52	4.35	0.17	3.89
รวม	4.51	4.35	0.16	3.70

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีในภาพรวมประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 3.70% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2563 เห็นได้ว่าสำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระดับผลต่างอยู่ที่ 0.16 โดยแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเห็นว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2564 เท่ากับ 2.67% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 3.00% เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการเพิ่มขึ้น 2.85% เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยเสีย เป็นกันเองเพิ่มขึ้น 2.16% ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2564 เท่ากับ 3.78% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของ การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดเพิ่มขึ้นมากที่สุด เท่ากับ 4.77% กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนเพิ่มขึ้น เท่ากับ 3.81% มีความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มขึ้น 3.71% มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 2.83% ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2564 เท่ากับ 4.42% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของมีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูลเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 5.52% ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการเพิ่มขึ้น 4.68% มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอเพิ่มขึ้น 4.18% และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น 3.32% ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2564 เท่ากับ 3.97% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน เพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 4.54% คุณภาพของงานที่ได้รับบริการเพิ่มขึ้น 3.89% และได้รับบริการตรงตามความต้องการเพิ่มขึ้น 3.47% ตามลำดับ

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	4.47	-0.08	-1.86
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.45	4.42	0.04	0.86
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.27	4.52	-0.25	-5.49
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง	4.44	4.48	-0.04	-0.89
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.42	-0.07	-1.49
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.40	-0.02	-0.39
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.33	4.42	-0.08	-1.89
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	4.40	-0.06	-1.42
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.38	4.48	-0.10	-2.24
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.38	0.01	0.17
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.39	4.35	0.04	0.91
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.36	4.29	0.07	1.68
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.29	4.33	-0.05	-1.05
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.48	4.52	-0.04	-0.80
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.40	4.42	-0.02	-0.40
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.41	4.48	-0.07	-1.56
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.38	4.40	-0.02	-0.39
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.41	4.38	0.03	0.78
รวม	4.38	4.42	-0.04	-0.89

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปี 2564 เท่ากับ -0.89% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการ (ลดลง) ในส่วนของด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) มากที่สุด -1.86% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -1.49% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -0.40% ตามลำดับ แต่ถ้าวิเคราะห์จากผลการประเมิน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นลดลงจากเดิม ทั้งนี้ ควรเพิ่มความเอาใจใส่การให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มากขึ้น โดยพิจารณาจากประเด็นหลักและประเด็นย่อย

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.42	0.31	7.05
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.69	4.38	0.32	7.29
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.76	4.38	0.38	8.69
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.73	4.50	0.23	5.22
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	4.17	0.50	11.90
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.57	4.17	0.40	9.71
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.65	4.21	0.44	10.57
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	4.15	0.55	13.22
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.76	4.17	0.59	14.12
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	4.18	0.55	13.23
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.69	4.29	0.40	9.37
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.78	4.10	0.67	16.36
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.71	4.08	0.63	15.45
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.73	4.23	0.51	11.95
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.73	4.25	0.48	11.40
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.71	4.23	0.49	11.47
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.76	4.25	0.51	11.88
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.73	4.27	0.46	10.86
รวม	4.72	4.25	0.46	10.89

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองกลาง พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2564 เท่ากับ 10.89% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมากที่สุด 13.23% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 11.90% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 11.40% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นถึง 7.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.51	0.22	4.80
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	4.48	0.25	5.55
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.73	4.51	0.22	4.99
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง	4.73	4.55	0.18	3.88
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	4.38	0.14	3.19
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.31	0.07	1.65
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.58	4.36	0.22	4.94
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	4.41	0.09	2.05
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.62	4.43	0.18	4.10
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	4.40	0.17	3.86
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.65	4.46	0.20	4.40
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.46	4.29	0.17	4.02
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.54	4.39	0.15	3.49
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.62	4.46	0.16	3.53
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.73	4.44	0.29	6.60
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.77	4.43	0.34	7.57
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.73	4.45	0.28	6.41
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับความบริการ	4.69	4.43	0.26	5.83
รวม	4.64	4.43	0.20	4.61

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองคลัง พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 4.61% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ในทุกประเด็นการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 6.60% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 4.80% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 3.86% และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 3.19% ตามลำดับ

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	4.47	0.06	1.42
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.47	4.41	0.06	1.31
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.60	4.45	0.15	3.27
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.53	4.55	-0.01	-0.27
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	4.36	0.18	4.02
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.34	0.06	1.36
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.53	4.32	0.22	4.98
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	4.39	0.21	4.87
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.60	4.39	0.21	4.87
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	4.39	0.23	5.25
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.60	4.43	0.17	3.79
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.67	4.43	0.23	5.30
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.67	4.32	0.35	8.07
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.53	4.36	0.17	3.89
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.56	4.46	0.09	2.09
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.60	4.48	0.12	2.74
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.47	4.48	-0.01	-0.24
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.60	4.43	0.17	3.79
รวม	4.56	4.42	0.14	3.20

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองนโยบายและแผน พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 3.20% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 5.25% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 4.02% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 2.09% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 1.42% ตามลำดับ ซึ่งประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาถึงแม้ภาพรวมจะเพิ่มขึ้น คือ ประเด็นย่อยข้อ 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง (ลดลง) -0.27 และ ข้อ 4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -0.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	4.72	-0.27	-5.67
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.43	4.68	-0.25	-5.37
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.43	4.72	-0.29	-6.17
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.50	4.76	-0.26	-5.46
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.55	-0.18	-3.85
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.21	4.48	-0.27	-5.93
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.50	4.48	0.02	0.45
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.29	4.68	-0.39	-8.42
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.50	4.56	-0.06	-1.32
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.54	-0.04	-0.88
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.29	4.64	-0.35	-7.64
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.71	4.44	0.27	6.18
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	4.52	-0.09	-2.02
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.57	4.56	0.01	0.25
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.50	4.61	-0.11	-2.46
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.36	4.60	-0.24	-5.28
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.79	4.64	0.15	3.14
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.36	4.60	-0.24	-5.28
รวม	4.46	4.61	-0.15	-3.21

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารงานบุคคล พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปี 2564 เท่ากับ -3.21% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ(ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการ (ลดลง) ในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) มากสุดถึง -5.67 % ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -3.85% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -2.46% และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.88 ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	4.51	0.13	2.77
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	4.56	0.09	1.92
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.60	4.46	0.14	3.21
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.67	4.52	0.15	3.21
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	4.49	0.03	0.57
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.58	4.48	0.10	2.22
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.58	4.49	0.08	1.89
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	4.49	-0.06	-1.42
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.47	4.49	-0.02	-0.42
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	4.47	0.00	-0.11
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.51	4.44	0.08	1.70
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.53	4.51	0.03	0.58
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	4.44	-0.13	-2.97
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.49	4.48	0.01	0.23
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.43	4.47	-0.04	-0.81
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.40	4.45	-0.05	-1.12
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.43	4.48	-0.05	-1.04
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.47	4.48	-0.01	-0.27
รวม	4.51	4.48	0.03	0.60

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 0.60% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 2 ประเด็น และ (ลดลง) 2 ประเด็น

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 2.77% และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.57 %

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการ (ลดลง) ในส่วนของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -0.81% และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น -0.11% และประเด็นย่อยๆ ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	4.16	0.38	9.14
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	4.17	0.37	8.81
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.52	4.08	0.43	10.55
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.56	4.22	0.34	8.11
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.01	0.47	11.78
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.46	4.13	0.34	8.14
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.49	4.09	0.41	9.92
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.44	3.89	0.56	14.32
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.52	3.93	0.59	15.03
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.05	0.45	11.23
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.49	4.03	0.46	11.48
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.52	4.03	0.49	12.18
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.49	3.99	0.51	12.79
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.51	4.15	0.35	8.55
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	4.03	0.49	12.04
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.49	4.07	0.43	10.50
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.48	3.96	0.52	13.12
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.57	4.06	0.51	12.54
รวม	4.51	4.06	0.45	11.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 11.05% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 12.04% ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 11.78% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 11.23% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 9.14% ตามลำดับ

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	4.13	0.44	10.56
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	4.08	0.46	11.32
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.55	4.13	0.42	10.19
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.59	4.17	0.42	10.18
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.01	0.49	12.18
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.50	3.92	0.58	14.89
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.50	4.09	0.41	10.11
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	4.00	0.50	12.50
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.50	4.04	0.46	11.34
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.03	0.47	11.63
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.55	4.13	0.42	10.19
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.45	4.04	0.41	10.22
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	4.00	0.45	11.36
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.55	3.96	0.59	14.83
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	4.03	0.44	10.97
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.50	4.04	0.46	11.34
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.45	4.00	0.45	11.36
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.45	4.04	0.41	10.22
รวม	4.51	4.05	0.46	11.34

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 11.34% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด 12.18% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 11.63% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้นถึง 10.97% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 10.56% ตามลำดับ

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองบริหารทรัพยากรวราสุกรี

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	4.12	0.00	-0.09
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.08	4.13	-0.05	-1.17
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.15	4.11	0.05	1.14
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.12	4.13	-0.01	-0.23
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	4.02	0.12	3.03
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.12	4.02	0.10	2.43
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.08	4.04	0.04	1.02
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	3.96	0.19	4.78
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.23	4.07	0.16	3.91
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	4.05	0.09	2.11
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.12	4.09	0.03	0.64
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.12	4.05	0.06	1.52
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.12	4.05	0.06	1.52
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.19	4.00	0.19	4.81
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.14	4.10	0.05	1.12
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.12	4.11	0.01	0.20
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.19	4.13	0.07	1.63
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.12	4.05	0.06	1.52
รวม	4.13	4.07	0.06	1.54

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรวราสุกรี พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 1.54% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 3 ประเด็น และ (ลดลง) 1 ประเด็น

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 3.03% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 2.11% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 1.98% และ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้น 1.12% ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีแนวโน้ม (ลดลง) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) แบ่งตามประเด็นย่อยคือ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง)-0.09% ในประเด็นย่อย ข้อ 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) -1.17 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง (ลดลง) -0.23

ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2562 และ ปีการศึกษา 2563 ของกองส่งเสริมคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2563	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	4.12	0.62	14.97
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	4.13	0.63	15.36
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.72	4.11	0.62	15.02
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.72	4.13	0.60	14.52
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	4.02	0.56	13.80
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.02	0.46	11.57
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.48	4.04	0.45	11.08
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	3.96	0.69	17.43
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.69	4.07	0.62	15.18
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	4.05	0.61	15.18
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.69	4.09	0.60	14.68
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.59	4.05	0.53	13.14
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.62	4.05	0.57	13.99
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.76	4.00	0.76	18.97
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.77	4.10	0.67	16.48
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.76	4.11	0.65	15.86
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.79	4.13	0.67	16.20
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.76	4.05	0.71	17.39
รวม	4.69	4.07	0.62	15.11

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองส่งเสริมคุณภาพ พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2564 เท่ากับ 15.11% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

แสดงให้เห็นว่าเกิดจากการเพิ่มขึ้นในส่วนของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึง 16.48% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 15.18% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 14.97% และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 13.80% ตามลำดับ

5. ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564 เปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2563 เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีการศึกษา 2565 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง	ผลการดำเนินงาน
สำนักงานอธิการบดี			
1	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -1.86 ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -1.49 ประเด็นที่ 3 ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวม	- ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการด้วยใจรักบริการอย่างเต็มที่ และเต็มใจ - ตรวจสอบ แก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หากพบว่าชำรุด ทрудโทรม หรือ ไม่พบขั้นตอนการให้บริการในบางจุด	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2565
กองนโยบายและแผน			
2	ประเด็นย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธยาศัยดี เป็นกันเอง (ลดลง) -0.27 ประเด็นย่อย 4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -0.24	- ปรับปรุงการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธยาศัยดี เป็นกันเอง ให้ตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้น - เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้ทันต่อการนำไปใช้	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2565
กองบริหารงานบุคคล			
2	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) มากสุดถึง -5.67% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -3.85% ประเด็นที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -2.46% ประเด็นที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.88	- ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการด้วยใจรักบริการอย่างเต็มที่ และเต็มใจ - ตรวจสอบ แก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หากพบว่าชำรุด ทрудโทรม หรือ ไม่พบขั้นตอนการให้บริการในบางจุด	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2565
กองพัฒนานักศึกษา			
3	ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น - 0.11% ประเด็นข้อ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -0.81% และประเด็นข้อย่อยที่ระดับความพึงพอใจ(ลดลง)	- ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ตรวจสอบความเพียงพอต่อวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ - การปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมให้ตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้น เช่น ความรวดเร็ว หรือการให้บริการที่ทันต่อความต้องการในการนำไปใช้งาน เป็นต้น	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2565
กองบริหารทรัพยากรวัสดุ			
4	ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -0.09% ประเด็นย่อย 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) -1.17 ประเด็นข้อย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธยาศัยดี เป็นกันเอง (ลดลง) -0.23	- เพิ่มการให้คำแนะนำด้วยใจบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อสอบถาม หรือขอคำแนะนำต่างๆ - ปรับปรุงให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธยาศัยดี เป็นกันเอง ให้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2565

ภาคผนวก

1. ตารางสรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
2. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
3. ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ของสำนักงานอธิการบดี
4. ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดย Google form ของสำนักงานอธิการบดี

1. ตารางสรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคคล ภายนอก	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	1	0	65	0	66
2. กองกลาง	6	2	40	1	49
3 กองคลัง	2	0	24	0	26
4. กองนโยบายและแผน	0	0	15	0	15
5. กองบริหารงานบุคคล	2	0	12	0	14
6. กองพัฒนานักศึกษา	0	44	1	0	45
7. กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	7	166	11	0	184
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	0	0	1	21	22
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกกรี	8	11	7	0	26
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	5	0	24	0	29
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	31	223	200	22	476
คิดเป็นร้อยละ	6.51	46.85	42.02	4.62	100

2. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ประเด็นที่ 1				ประเด็นที่ 2				ประเด็นที่ 3				ประเด็นที่ 4				รวม		
			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	66	4.45	4.27	4.44	4.39	4.38	4.33	4.38	4.36	4.39	4.36	4.29	4.48	4.38	4.41	4.38	4.41	4.40	4.40	4.38
2	กองกลาง	49	4.69	4.76	4.73	4.73	4.57	4.65	4.69	4.76	4.67	4.69	4.78	4.71	4.73	4.71	4.76	4.73	4.69	4.73	4.72
3	กองคลัง	26	4.73	4.73	4.73	4.73	4.38	4.58	4.50	4.62	4.52	4.65	4.46	4.54	4.62	4.57	4.77	4.73	4.69	4.73	4.64
4	กองนโยบายและแผน	15	4.47	4.60	4.53	4.53	4.40	4.53	4.60	4.60	4.53	4.60	4.67	4.67	4.53	4.62	4.60	4.47	4.60	4.56	4.56
5	กองบริหารงานบุคคล	14	4.43	4.43	4.50	4.45	4.21	4.50	4.29	4.50	4.38	4.29	4.71	4.43	4.57	4.50	4.36	4.79	4.36	4.50	4.46
6	กองพัฒนานักศึกษา	45	4.64	4.60	4.67	4.64	4.58	4.58	4.42	4.47	4.51	4.51	4.53	4.31	4.49	4.46	4.40	4.43	4.47	4.43	4.51
7	กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	184	4.54	4.52	4.56	4.54	4.46	4.49	4.44	4.52	4.48	4.49	4.52	4.49	4.51	4.50	4.49	4.48	4.57	4.52	4.51
8	กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	22	4.55	4.55	4.59	4.56	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.55	4.45	4.45	4.55	4.50	4.50	4.45	4.45	4.47	4.51
9	กองบริหารทรัพยากรวาสูกกรี	26	4.08	4.15	4.12	4.12	4.12	4.08	4.15	4.23	4.14	4.12	4.12	4.12	4.19	4.13	4.12	4.19	4.12	4.14	4.13
10	กองส่งเสริมคุณภาพ	29	4.76	4.72	4.72	4.74	4.48	4.48	4.66	4.69	4.58	4.69	4.59	4.62	4.76	4.66	4.76	4.79	4.76	4.77	4.69
11	รวม สอ.	476	4.53	4.53	4.56	4.54	4.41	4.47	4.46	4.53	4.47	4.50	4.52	4.46	4.54	4.51	4.51	4.55	4.52	4.52	4.51
	ค่าเฉลี่ย				4.54					4.47				4.51					4.52	4.51	
	ค่าร้อยละ		90.67	90.65	91.19	90.84	88.18	89.46	89.17	90.50	89.33	89.97	90.37	89.26	90.86	90.12	90.24	90.95	90.31	90.50	90.20
	ค่าร้อยละรวมแต่ละประเด็น				90.84					89.33				90.12					90.50	90.20	

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 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

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ประเภทผู้รับบริการ

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

3. ศูนย์พื้นที่ผู้รับบริการ

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

4. หน่วยงานที่สังกัด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> 2. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร |
| <input type="checkbox"/> 3. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | <input type="checkbox"/> 6. คณะศิลปศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 7. สถาบันวิจัยและพัฒนา | <input type="checkbox"/> 8. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> 9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 10. สำนักงานอธิการบดี |
| <input type="checkbox"/> 11. กองกลาง | <input type="checkbox"/> 12. กองคลัง |
| <input type="checkbox"/> 13. กองบริหารงานบุคคล | <input type="checkbox"/> 14. กองนโยบายและแผน |
| <input type="checkbox"/> 15. กองพัฒนานักศึกษา | <input type="checkbox"/> 16. กองบริหารทรัพยากรวาสกรี |
| <input type="checkbox"/> 17. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี | <input type="checkbox"/> 18. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี |
| <input type="checkbox"/> 19. กองส่งเสริมคุณภาพ | <input type="checkbox"/> 20. สำนักตรวจสอบภายใน |

5. โปรดเลือกหน่วยให้บริการของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

1. หน่วยสารบรรณ จุรการ 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 อธิบายดี เป็นกันเอง					
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด					
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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. แบบประเมินความพึงพอใจ โดย Google form ตัวอย่าง “สำนักงานอธิการบดี”

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSerHb1gO7h7LXAKaGSX9bdoiPHsu0Ky3wPFHCBPscBRv83YO/viewform>





Professions and
Technology
Learning Resources

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการ
ศึกษา 2564 และปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานอธิการบดี ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวล
ผลในภาพรวม และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

 supreya.k@rmutsb.ac.th (ยังไม่แชร์) [สลับบัญชี](#)


*จำเป็น

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

- ชาย
- หญิง

ประเภทผู้รับบริการ *

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

สังกัดศูนย์พื้นที่ของผู้รับบริการ *

เลือก

หน่วยงานที่สังกัด / คณะที่ศึกษา *

เลือก

หน่วยให้บริการภายใต้งานบริหารและพัฒนาระบบ *

1. หน่วยสารบรรณ, อุตการ 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 ได้รับ บริการตรงตาม ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ได้รับ บริการทันต่อ ความต้องการ นำไปใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 คุณภาพ ของงานที่ได้รับ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

หน้า 2 จาก 3

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา

*

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

หน้า 3 จาก 3

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

