



ปีการศึกษา 2565

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี



สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2565

คำนำ

ด้วยสำนักงานอธิการบดีมีการจัดรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2565 ที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565 การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีรอบระยะเวลาในการประเมินอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2565- พฤษภาคม 2566 ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยรายงานเล่มนี้เป็นข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2565

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	1
2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหาระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย	2
2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างการวิเคราะห์แนวโน้ม	3
2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ	4
3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “เพศ”	4
3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “ประเภทผู้รับบริการ”	4
3.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ของสำนักงานอธิการบดี	5
3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน	7-13
(1) สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	8
(2) กองกลาง	9
(3) กองคลัง	9
(4) กองนโยบายและแผน	10
(5) กองบริหารงานบุคคล	10
(6) กองพัฒนานักศึกษา	11
(7) กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	11
(8) กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	12
(9) กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	13
(10) กองส่งเสริมคุณภาพ	13
4. การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน ในปีการศึกษา 2565 และปีการศึกษา 2564	14-25
(1) สำนักงานอธิการบดี ภาพรวม 10 หน่วยงาน	14
(2) สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	16

(3) กองกลาง	17
(4) กองคลัง	18
(5) กองนโยบายและแผน	19
(6) กองบริหารงานบุคคล	20
(7) กองพัฒนานักศึกษา	21
(8) กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	22
(9) กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	23
(10) กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	24
(10) กองส่งเสริมคุณภาพ	25
5. การพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 นำไปปรับปรุงปีการศึกษา 2565	26
6. ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2565 นำไปปรับปรุงปีการศึกษา 2566	28-29
7 ผลการปรับปรุงตามแนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565	30
ภาคผนวก	33

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ 4	
ตารางที่ 2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ 4	
ตารางที่ 3	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามหน่วยงาน	
ตารางที่ 4	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 5	
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน 6	
ตารางที่ 6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี 6	
ตารางที่ 7	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (ประเด็นย่อย) 7	
ตารางที่ 8	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) 8	
ตารางที่ 9	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง 8	
ตารางที่ 10	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง 9	
ตารางที่ 11	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน 9	
ตารางที่ 12	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล 10	
ตารางที่ 13	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา 10	
ตารางที่ 14	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรนันทบุรี 11	
ตารางที่ 15	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 12	
ตารางที่ 16	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวสุกรี 13	
ตารางที่ 17	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ 13	
ตารางที่ 18	วิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย 14	
ตารางที่ 19	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) 16	
ตารางที่ 20	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองกลาง 17	

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 21	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองคลัง	18
ตารางที่ 22	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองนโยบายและแผน	19
ตารางที่ 23	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองบริหารงานบุคคล	20
ตารางที่ 24	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองพัฒนานักศึกษา	21
ตารางที่ 25	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์	22
ตารางที่ 26	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	23
ตารางที่ 27	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองบริหารทรัพยากรวาศกรี	24
ตารางที่ 28	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองส่งเสริมคุณภาพ	25
ตารางที่ 29	ผลการพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานใน สังกัดสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2565	26
ตารางที่ 30	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566	28
ตารางที่ 31	เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2565	30
ตารางที่ 32	เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2565	30
ตารางที่ 33	เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2565	31

1. ที่มา

สำนักงานอธิการบดีมีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานเป็นประจำทุกปีการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2565 ที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนแผนพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2566 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565 โดยการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ 1. แบบสอบถาม 2. แบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google form และคณะกรรมการตรวจประเมินปีการศึกษา 2564 ได้ให้แนวทางการพัฒนา คือ เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินให้ครอบคลุมผู้รับบริการตามแผนพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565

โดยมีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการครบ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2565 รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนตุลาคม 2565 – พฤษภาคม 2566 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 กลุ่มด้วยกัน คือ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษา

3. บุคลากรสายสนับสนุน 4. บุคคลภายนอก

1.3 ศูนย์พื้นที่ แบ่งเป็น 1. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา 2. ศูนย์นนทบุรี

3. ศูนย์สุพรรณบุรี 4. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகีร์

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. กองบริหารทรัพยากรवासูกีร์ 17. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 18. กองบริหาร

ทรัพยากรนนทบุรี 19. สำนักงานตรวจสอบภายใน 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. กองบริหารทรัพยากรवासูกีร์

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 ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยสูตรโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และผลต่างของค่าเฉลี่ย เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2565 เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

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

1. การคำนวณหาผลต่าง (ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2565 – ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2564)
2. การคำนวณหาเปอร์เซนต์ผลต่าง จากการวิเคราะห์แนวโน้ม

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{ข้อมูลปีปัจจุบัน}-\text{ข้อมูลปีฐาน}}{\text{ข้อมูลปีฐาน}} \times 100 \\ &= \frac{\text{ปีการศึกษา 2565}-\text{ปีการศึกษา 2564}}{\text{ปีการศึกษา 2564}} \times 100 \end{aligned}$$

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน พร้อมนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย ในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 999 ราย

3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีการศึกษา 2565 ทั้ง 10 หน่วยงาน โดยดำเนินการตามรอบระยะเวลา (มิถุนายน 2565 – พฤษภาคม 2566) เก็บข้อมูล รอบ 12 เดือน เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2566 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “เพศ” ของผู้รับบริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 999 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.03 และ เพศหญิง จำนวน 699 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.97 เลือกลงจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google form ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “เพศ”

หน่วยงาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	16	86	102
2. กองกลาง	22	50	72
3 กองคลัง	39	89	128
4. กองนโยบายและแผน	13	69	82
5. กองบริหารงานบุคคล	8	42	50
6. กองพัฒนานักศึกษา	17	66	83
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	60	112	172
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	85	73	158
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	30	77	107
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	10	35	45
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	300	699	999
คิดเป็นร้อยละ	30.03	69.97	100

3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “ประเภทผู้รับบริการ”

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 999 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 598 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.86 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 301 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.13 อาจารย์ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.81 และน้อยที่สุดคือ บุคลากรภายนอก จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.20 ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1	อาจารย์	68	6.81
2	นักศึกษา	301	30.13
3	บุคลากรสายสนับสนุน	598	59.86
4	บุคคลภายนอก	32	3.20
	รวม	999	100

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “หน่วยงาน”

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคคล ภายนอก	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	3	3	95	1	102
2. กองกลาง	7	4	61	0	72
3. กองคลัง	21	2	100	5	128
4. กองนโยบายและแผน	1	0	81	0	82
5. กองบริหารงานบุคคล	7	0	42	1	50
6. กองพัฒนานักศึกษา	2	66	13	2	83
7. กองบริหารทรัพยากรนทบุรี	9	106	54	3	172
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	7	120	15	16	158
9. กองบริหารทรัพยากรวาศูกรี	33	41	27	6	107
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	10	0	35	0	45
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	68	301	598	32	999
คิดเป็นร้อยละ	6.81	30.13	59.86	3.20	100

3.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 999 ราย โดยหน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี จำนวน 172 ราย และหน่วยงานผู้ให้บริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กองส่งเสริมคุณภาพ จำนวน 45 ราย ทั้งนี้ทั้งนั้นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามขึ้นอยู่กับภารกิจของหน่วยงานในการให้บริการ ดังตารางที่ 4

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.87 โดยปีการศึกษา 2565 ทุกหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กองพัฒนานักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.33 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรวาศูกรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.04 และกองบริหารทรัพยากรนทบุรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.01 ซึ่งทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ		
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	102	10.21	4.61	92.14	มากที่สุด
2. กองกลาง	72	7.21	4.42	88.35	มากที่สุด
3. กองคลัง	128	12.81	4.51	90.10	มากที่สุด
4. กองนโยบายและแผน	82	8.21	4.59	91.83	มากที่สุด
5. กองบริหารงานบุคคล	50	5.01	4.52	90.37	มากที่สุด
6. กองพัฒนานักศึกษา	83	8.31	4.72	94.33	มากที่สุด
7. กองบริหารทรัพยากรนทบุรี	172	17.22	4.25	85.01	มากที่สุด
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	158	15.82	4.25	85.04	มากที่สุด
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี	107	10.71	4.50	90.04	มากที่สุด
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	45	4.50	4.57	91.48	มากที่สุด
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	999	100.00	4.49	89.87	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565 แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจ				
	1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	รวม 4 ประเด็น
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4.67	4.55	4.57	4.64	4.61
2. กองกลาง	4.53	4.34	4.38	4.42	4.42
3. กองคลัง	4.60	4.42	4.48	4.52	4.51
4. กองนโยบายและแผน	4.63	4.56	4.59	4.58	4.59
5. กองบริหารงานบุคคล	4.53	4.51	4.50	4.54	4.52
6. กองพัฒนานักศึกษา	4.76	4.72	4.68	4.71	4.72
7. กองบริหารทรัพยากรนทบุรี	4.30	4.20	4.25	4.25	4.25
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.26	4.23	4.24	4.28	4.25
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี	4.53	4.51	4.51	4.45	4.50
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	4.57	4.54	4.61	4.57	4.57
รวม (สอ.)	4.54	4.46	4.48	4.50	4.49
คิดเป็นร้อยละ	90.77	89.18	89.60	89.94	89.87

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวม โดยจะแสดงรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในประเด็นหลัก และประเด็นย่อย มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.77	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	89.18	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	89.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.50	89.94	มากที่สุด
รวม	4.49	89.87	มากที่สุด

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (ประเด็นย่อย)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.77	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	90.22	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.54	90.89	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.56	91.21	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	89.18	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.43	88.68	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.46	89.12	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.47	89.40	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.48	89.52	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	89.60	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.50	89.99	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.47	89.34	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	89.06	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.50	89.94	มากที่สุด
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.51	90.23	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.47	89.35	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.51	90.23	มากที่สุด
รวม	4.49	89.87	มากที่สุด

จากตาราง ที่ 6 และ 7 พบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.87 ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.77 รองลงมา คือ ความพึงใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.94 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.46 คิดเป็น ร้อยละ 89.18 ตามลำดับ

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน โดยจะแสดงรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจ เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมิน มาวิเคราะห์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.14 ระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.67 คิดเป็น ร้อยละ 93.33 รองลงมาคือ ความพึงใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็น ร้อยละ 92.88 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.32 และ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.03 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	93.33	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	91.03	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	91.32	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.64	92.88	มากที่สุด
รวม	4.61	92.14	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

2. กองกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.35 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.61 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.43 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.57 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.81 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.61	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	86.81	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.57	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.42	88.43	มากที่สุด
รวม	4.42	88.35	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

- ไฟทางไม่มีเลย (บ้านพัก) ช่วยตรวจสอบให้ด้วย

3. กองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.10 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.98 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.31 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.65 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.48 ตามลำดับ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	91.98	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	88.48	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	89.65	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	90.31	มากที่สุด
รวม	4.51	90.10	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. อยากให้ระเบียบหรืออำนาจต่อการทำงานฝ่ายวิจัยไม่ใช่สร้างภาระเพิ่มให้คนทำงานและทำให้เป็นแบบแผนเดียวกัน
2. อยากให้ทำงานตามระเบียบและหรืออำนาจต่อการทำงานโครงการ ลดเรื่องขั้นตอนเอกสารบ้าง เปลี่ยนกระดาษ มีแบบฟอร์มที่ชัดเจนและแน่นอน หรือจัดอบรมประจำปี "เขียนอย่างไรให้เบิกได้" ทำงานฝ่ายวิจัยไม่ได้เก่งเรื่องวิจัยเลยคะ ต้องมาเก่งจัดซื้อจัดจ้างควรปรับให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานฝ่ายวิจัย และเห็นใจคนทำงานด้วยกันคะ

4. กองนโยบายและแผน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.83 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.83 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.63 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.28 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.28	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.83	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.58	91.63	มากที่สุด
รวม	4.59	91.83	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

5. กองบริหารงานบุคคล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.73 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.67 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.10 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.90 ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.67	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.10	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	89.90	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.54	90.80	มากที่สุด
รวม	4.52	90.37	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

6. กองพัฒนานักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.33 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.55 ตามลำดับ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	95.18	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	93.55	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.71	94.20	มากที่สุด
รวม	4.72	94.33	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

- อยากให้ปรับปรุงอาคาร (งานหอพักนักศึกษา)

7. กองบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.01 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.09 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.97 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.20 คิดเป็นร้อยละ 83.96 ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	86.09	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	83.96	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	84.97	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.25	85.00	มากที่สุด
รวม	4.25	85.01	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

- ลดขั้นตอนในการให้บริการนักศึกษาตอบ

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.04 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.61 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.19 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.72 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.65 ตามลำดับ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	85.19	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	84.65	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	84.72	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.28	85.61	มากที่สุด
รวม	4.25	85.04	มากที่สุด

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

- ประกาศการลงทะเบียนหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนให้ชัดเจน
- อยากให้มีโรงอาหารภายในภายในมหาวิทยาลัยมีที่นั่งบริเวณในร่ม
- ควรปรับปรุงเรื่องหน้าเว็บไซต์และการให้ข่าวสารแก่นักศึกษาให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ระบบการบริการควรมีคำแนะนำมากกว่านี้ ตัวอย่างเช่น การนำเข้าสู่รูปและข้อมูลในการทำบัตร

นักศึกษา ทำในระบบไปแล้วแต่ไม่มีรายชื่อในการรับบัตรนักศึกษาหรือถ้าข้อมูลนักศึกษาไม่ครบทำไม่ไม่แจ้งใน E-mail กลับให้นักศึกษาแก้ข้อมูลครับ

9. กองบริหารทรัพยากรวัสดุ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรวัสดุ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.04 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.19 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.23 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.10 ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรวัสดุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.65	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.19	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	90.23	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.45	89.10	มากที่สุด
รวม	4.50	90.04	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

10. กองส่งเสริมคุณภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของ กองส่งเสริมคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.48 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.22 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.41 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.41 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.89 ดังตารางที่ 17

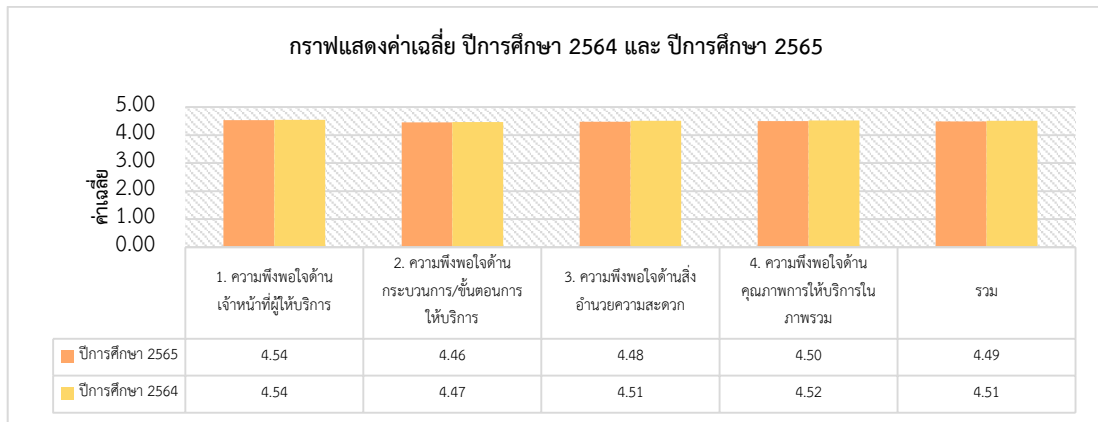
ตารางที่ 17 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองส่งเสริมคุณภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	91.41	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	90.89	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	92.22	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.57	91.41	มากที่สุด
รวม	4.57	91.48	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

4. การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน ในปีการศึกษา 2564 และปีการศึกษา 2565

เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป



ตารางที่ 18 วิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	4.54	0.00	-0.07
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.53	4.51	-0.02	-0.50
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	4.54	0.01	0.26
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน เป็นกันเอง	4.56	4.56	0.00	0.02
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	4.46	-0.01	-0.17
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.41	4.43	0.03	0.57
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.47	4.46	-0.02	-0.38
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	4.47	0.01	0.26
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.53	4.48	-0.05	-1.09
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	4.48	-0.03	-0.58
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.50	4.50	0.00	0.02
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.52	4.47	-0.05	-1.14
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.46	4.45	-0.01	-0.23
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.54	4.50	-0.04	-0.94
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	4.50	-0.03	-0.62
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.51	4.51	0.00	-0.01
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.55	4.47	-0.08	-1.76
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.52	4.51	0.00	-0.10
รวม	4.51	4.49	-0.02	-0.36

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีในภาพรวม ประเด็นหลักทั้ง 4 ด้าน มีแนวโน้มลดลงในปี 2565 เท่ากับ -0.36% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2564 จะเห็นได้ว่าสำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) ในระดับผลต่างอยู่ที่ -0.02 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์จากผลต่างจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ลดลงทุกประเด็นการให้บริการ รายละเอียดแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเห็นว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -0.07% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปีการศึกษา 2564 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็นย่อย คือ 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) -0.50%

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -0.17% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปีการศึกษา 2564 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็นย่อย คือ 2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด (ลดลง) -1.09 และ 2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน (ลดลง) -0.38% ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -0.58% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปีการศึกษา 2564 ทั้งนี้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็นย่อย คือ 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -1.14% , 3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ(ลดลง) -0.94% และ 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ลดลง) -0.23% ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -0.62% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปีการศึกษา 2564 ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยที่ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็นย่อย คือ 4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -1.76 , 4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ลดลง) -0.10 และ 4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ (ลดลง) -0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	4.67	0.28	6.33
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.45	4.68	0.22	4.98
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.27	4.65	0.37	8.76
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.44	4.68	0.24	5.34
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.36	4.55	0.20	4.49
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.53	0.15	3.44
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.33	4.55	0.22	4.98
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	4.56	0.23	5.20
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.38	4.57	0.19	4.34
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.57	0.18	4.19
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.39	4.58	0.18	4.20
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.36	4.55	0.19	4.25
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.29	4.54	0.25	5.86
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.48	4.60	0.11	2.52
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.40	4.64	0.24	5.56
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.41	4.63	0.22	4.95
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.38	4.65	0.27	6.13
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.41	4.66	0.25	5.62
รวม	4.38	4.61	0.23	5.14

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2565 เท่ากับ 5.14% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปี 2564 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ และที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น 6.33% รองลงมา คือ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้น 5.56% 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 4.49% และ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มขึ้น 4.19% ตามลำดับ

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองกลาง

กองกลาง	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.53	-0.20	-4.17
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.69	4.51	-0.19	-3.98
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.76	4.48	-0.28	-5.81
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.73	4.61	-0.13	-2.73
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	4.34	-0.33	-7.03
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.57	4.25	-0.32	-7.03
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.65	4.38	-0.28	-5.98
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	4.33	-0.36	-7.68
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.76	4.40	-0.35	-7.41
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	4.38	-0.35	-7.42
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.69	4.47	-0.22	-4.72
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.78	4.32	-0.46	-9.55
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.71	4.36	-0.35	-7.49
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.73	4.36	-0.37	-7.89
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.73	4.42	-0.31	-6.62
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.71	4.44	-0.27	-5.72
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.76	4.39	-0.37	-7.70
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.73	4.43	-0.30	-6.42
รวม	4.72	4.42	-0.30	-6.31

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองกลาง พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ -6.31% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็น 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -7.42% รองลงมา คือ 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ -7.03% 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -6.62% และ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -4.17% ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของ**กองคลัง**

กองคลัง	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.60	-0.13	-2.79
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	4.56	-0.17	-3.56
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.73	4.63	-0.11	-2.24
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง	4.73	4.61	-0.12	-2.57
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	4.42	-0.10	-2.11
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.40	0.01	0.32
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.58	4.41	-0.17	-3.73
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	4.43	-0.07	-1.56
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.62	4.46	-0.15	-3.35
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	4.48	-0.08	-1.86
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.65	4.53	-0.12	-2.63
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.46	4.39	-0.07	-1.59
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.54	4.46	-0.08	-1.71
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.62	4.55	-0.07	-1.48
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.73	4.52	-0.22	-4.55
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.77	4.54	-0.23	-4.83
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.73	4.47	-0.26	-5.54
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.69	4.54	-0.15	-3.27
รวม	4.64	4.51	-0.13	-2.83

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองคลัง พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ -2.83% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็น 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -4.55% รองลงมา คือ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -2.79% 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -2.11% และ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -1.86% และ ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	4.63	0.10	2.13
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.47	4.60	0.13	2.93
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.60	4.67	0.07	1.54
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดีดี เป็นกันเอง	4.53	4.62	0.09	1.95
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	4.56	0.03	0.68
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.40	4.51	0.11	2.55
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.53	4.55	0.02	0.34
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	4.63	0.03	0.74
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.60	4.56	-0.04	-0.85
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	4.59	-0.03	-0.55
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.60	4.65	0.05	1.01
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.67	4.55	-0.12	-2.53
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.67	4.61	-0.06	-1.22
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.53	4.56	0.03	0.61
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.56	4.58	0.03	0.57
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.60	4.59	-0.01	-0.32
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.47	4.54	0.07	1.57
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.60	4.62	0.02	0.48
รวม	4.56	4.59	0.03	0.71

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองนโยบายและแผน พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2565 เท่ากับ 0.71% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2564 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ประเด็นที่ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น 2.13% 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 0.68% 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้น 0.57% ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) ในประเด็นที่ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.55% จึงเห็นควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็นย่อย 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -2.53%, 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ลดลง) -1.22% และ 4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ (ลดลง) -0.32% ตามลำดับ จึงควรนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ของกองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	4.53	0.08	1.82
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.43	4.48	0.05	1.16
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.43	4.56	0.13	2.97
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.50	4.56	0.06	1.33
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.51	0.13	2.97
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.21	4.48	0.27	6.31
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.50	4.56	0.06	1.33
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.29	4.50	0.21	5.00
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.50	4.48	-0.02	-0.44
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.50	0.00	-0.11
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.29	4.48	0.19	4.53
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.71	4.46	-0.25	-5.39
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	4.50	0.07	1.61
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.57	4.54	-0.03	-0.69
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.50	4.54	0.04	0.89
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.36	4.56	0.20	4.66
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.79	4.52	-0.27	-5.55
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.36	4.54	0.18	4.20
รวม	4.46	4.52	0.06	1.39

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารงานบุคคล พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2565 เท่ากับ 1.39% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2564 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ประเด็นที่ 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 2.97% 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น 1.82% และ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้น 0.89% ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) ในประเด็นที่ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.11% ประเด็นย่อยที่ 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -5.39%, 3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (ลดลง) -0.69%, ประเด็นย่อยที่ 2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด (ลดลง) -0.44% และ 4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -5.55% ตามลำดับ จึงควรนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 กองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	4.76	0.12	2.63
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	4.72	0.08	1.69
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.60	4.78	0.18	3.98
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.67	4.77	0.10	2.24
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	4.72	0.21	4.63
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.58	4.71	0.13	2.91
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.58	4.71	0.13	2.91
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	4.72	0.30	6.80
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.47	4.73	0.27	6.01
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	4.68	0.22	4.86
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.51	4.70	0.19	4.16
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.53	4.71	0.18	3.92
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	4.63	0.32	7.32
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.49	4.67	0.19	4.14
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.43	4.71	0.28	6.25
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.40	4.74	0.34	7.82
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.43	4.70	0.27	6.02
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.47	4.69	0.22	4.93
รวม	4.51	4.72	0.21	4.59

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2565 เท่ากับ 4.59% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2564 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ และที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ประเด็น 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้น 6.25% รองลงมา คือ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มขึ้น 4.86% 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 4.63% และ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น 2.63% ตามลำดับ

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	4.30	-0.23	-5.13
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	4.29	-0.25	-5.43
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.52	4.29	-0.23	-4.98
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.56	4.33	-0.23	-4.97
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.20	-0.28	-6.27
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.46	4.21	-0.25	-5.69
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.49	4.19	-0.31	-6.84
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.44	4.17	-0.27	-6.13
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.52	4.23	-0.29	-6.40
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.25	-0.25	-5.64
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.49	4.24	-0.25	-5.57
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.52	4.25	-0.27	-5.89
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.49	4.19	-0.31	-6.87
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.51	4.31	-0.19	-4.25
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.52	4.25	-0.27	-5.89
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.49	4.27	-0.22	-4.93
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.48	4.20	-0.28	-6.26
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับความบริการ	4.57	4.27	-0.30	-6.46
รวม	4.51	4.25	-0.26	-5.73

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ -5.73% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็นที่ 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -6.27% รองลงมา คือ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -5.89% 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -5.64% และ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -5.13% ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	4.26	-0.30	-6.60
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	4.27	-0.27	-6.01
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.55	4.22	-0.33	-7.27
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศยดี เป็นกันเอง	4.59	4.29	-0.30	-6.53
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.23	-0.27	-5.94
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.24	-0.26	-5.77
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.50	4.21	-0.29	-6.47
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	4.22	-0.28	-6.19
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.50	4.26	-0.24	-5.34
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.24	-0.26	-5.87
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.55	4.25	-0.29	-6.43
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.45	4.19	-0.26	-5.94
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	4.22	-0.23	-5.23
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.55	4.28	-0.27	-5.87
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	4.28	-0.19	-4.23
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.50	4.27	-0.23	-5.20
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.45	4.26	-0.20	-4.38
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.45	4.32	-0.14	-3.10
รวม	4.51	4.25	-0.26	-5.66

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรนทบุรี พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ -5.66% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็น 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ลดลง) -6.60% รองลงมา คือ 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -5.94% 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -5.87% และ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -4.23% ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 กองบริหารทรัพยากรวารสาร

กองบริหารทรัพยากรวารสาร	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	4.53	-0.20	-4.29
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	4.53	-0.23	-4.75
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.72	4.55	-0.17	-3.66
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยคยดี เป็นกันเอง	4.72	4.51	-0.21	-4.45
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	4.51	-0.07	-1.49
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.54	0.06	1.32
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.48	4.52	0.04	0.91
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	4.49	-0.17	-3.63
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.69	4.49	-0.20	-4.34
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	4.51	-0.15	-3.26
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.69	4.53	-0.16	-3.35
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.59	4.54	-0.04	-0.96
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.62	4.47	-0.15	-3.32
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.76	4.50	-0.25	-5.34
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.77	4.45	-0.32	-6.61
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.76	4.48	-0.28	-5.93
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.79	4.44	-0.35	-7.38
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.76	4.45	-0.31	-6.51
รวม	4.69	4.50	-0.18	-3.91

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรวารสาร พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ -3.91% เมื่อเปรียบเทียบกับจากปีการศึกษา 2564 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็น 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -6.61% รองลงมา คือ 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -4.29% 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -3.26% และ 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -1.49% ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 กองส่งเสริมคุณภาพ

กองส่งเสริมคุณภาพ	ปีการศึกษา		เพิ่มขึ้น(ลดลง)	
	2564	2565	ผลต่าง	เปอร์เซ็นต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	4.57	-0.16	-3.44
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	4.47	-0.25	-5.37
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.72	4.62	-0.10	-2.07
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาด้วยดี เป็นกันเอง	4.76	4.62	-0.14	-2.89
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	4.54	-0.09	-1.85
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.64	4.47	-0.17	-3.74
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.60	4.49	-0.11	-2.42
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	4.64	0.00	0.10
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.64	4.58	-0.06	-1.34
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	4.61	-0.07	-1.47
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.68	4.56	-0.12	-2.66
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.64	4.71	0.07	1.53
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.72	4.56	-0.16	-3.48
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.68	4.62	-0.06	-1.23
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.72	4.57	-0.15	-3.17
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.72	4.60	-0.12	-2.54
4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.72	4.51	-0.21	-4.43
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.72	4.60	-0.12	-2.54
รวม	4.69	4.57	-0.12	-2.48

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองส่งเสริมคุณภาพ พบว่า มีแนวโน้ม (ลดลง) ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ -2.48% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

ในส่วนของความพึงพอใจที่ (ลดลง) จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) มากที่สุดในประเด็น 1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -3.44% รองลงมา คือ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (ลดลง) -3.17% 2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -1.85% 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -1.47% ตามลำดับ จึงเห็นควรปรับปรุงทุกประเด็นการให้บริการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

5. การพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2563 เปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 ได้นำไป
ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีการศึกษา 2565 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 29 ผลการพัฒนา/ปรับปรุงจากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2565

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง จากปีการศึกษา 2564	ผลการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปีการศึกษา 2565	ผลการ ดำเนินงาน
	สำนักงานอธิการบดี			
1	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -1.86 ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -1.49 ประเด็นที่ 3 ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวม	- ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการด้วยใจรักบริการอย่างเต็มที่ และเต็มใจ - ตรวจสอบ แก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หากพบว่าชำรุด ทрудโทรม หรือ ไม่พบขั้นตอนการให้บริการในบางจุด	แจ้งผลการประเมิน และแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีได้รับทราบ โดยปรับปรุงดังนี้ 1. ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 6.33% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 - บุคลากร ปรับปรุงให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการให้บริการ 2. ประเด็นที่ 3 ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวม ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 5.56% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 - ดำเนินการตรวจสอบป้ายขั้นตอนการให้บริการและดำเนินการเปลี่ยนป้ายที่ชำรุด เรียบร้อยแล้ว	(✓) ดำเนินการแล้ว
	กองนโยบายและแผน			
2	ประเด็นย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง (ลดลง) -0.27 ประเด็นย่อย 4.2 ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการให้ความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -0.24	- ปรับปรุงการให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง ให้ตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้น - เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้ทันต่อการนำไปใช้	1. ประเด็นย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี เป็นกันเอง - ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 1.95% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 2. ประเด็นย่อย 4.2 ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการให้ความต้องการนำไปใช้งาน ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 1.57% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564	(✓) ดำเนินการแล้ว
	กองบริหารงานบุคคล			
2	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) มากสุดถึง -5.67% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -3.85% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.88 ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -2.46%	- ปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการด้วยใจรักบริการอย่างเต็มที่ และเต็มใจ - ตรวจสอบ แก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หากพบว่าชำรุด ทрудโทรม หรือ ไม่พบขั้นตอนการให้บริการในบางจุด	1. ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 1.82% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 - ดำเนินการปรับปรุง กระตุ้นบุคลากรในสังกัดให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นโดยให้บุคลากรให้ความสำคัญและใส่ใจการบริการงานบุคคลเพิ่มขึ้น มีความสุภาพและกระตือรือร้นในการบริการ ทักทายและสอบถามข้อมูลที่ต้องการรับบริการ จากผู้มาติดต่อ โดยไม่เพิกเฉยหรือประวิงเวลา	(✓) ดำเนินการแล้ว

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง จากปีการศึกษา 2564	ผลการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปีการศึกษา 2565	ผลการ ดำเนินงาน
			<p>2. ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 2.97% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564</p> <p>- ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการและข้อมูลด้านการบริหารงานบุคคลที่รวดเร็วขึ้น หรือเป็นไปตามกำหนดเวลา และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง</p> <p>3. ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -0.11% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564</p> <p>- ดำเนินการปรับปรุง การให้ความสะดวกในการให้บริการของหน่วยงานมากขึ้น นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ การข้อมูล การอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นต้น</p> <p>4. ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม การศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 0.89 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564</p> <p>- ดำเนินการปรับปรุง หน่วยงานพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ทันความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น โดยการเน้นการสอบถามและประสานงานที่เร็วขึ้น</p>	
	กองพัฒนานักศึกษา			
3	<p>ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มขึ้น -0.11%</p> <p>ประเด็นข้อ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม (ลดลง) -0.81%</p> <p>และประเด็นข้อย่อยที่ระดับความพึงพอใจ(ลดลง)</p>	<p>- ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ตรวจสอบความเพียงพอต่อวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ</p> <p>- การปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมให้ตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้น เช่น ความรวดเร็ว หรือการให้บริการที่ทันต่อความต้องการในการนำไปใช้งาน เป็นต้น</p>	<p>1.ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มขึ้น ปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 4.86% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564</p> <p>2.ประเด็นข้อ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น 6.25% เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564</p> <p>ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการในทุกด้าน</p>	(✓) ดำเนินการแล้ว
	กองบริหารทรัพยากรวารสาร			
4	<p>ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -0.09%</p> <p>ประเด็นย่อย 1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ (ลดลง) -1.17</p> <p>ประเด็นข้อย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง (ลดลง) -0.23</p>	<p>- เพิ่มการให้คำแนะนำด้วยใจบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อสอบถาม หรือขอคำแนะนำต่างๆ</p> <p>- ปรับปรุงให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง ให้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ</p>	<p>แจ้งผลการประเมิน และแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงให้บุคลากรในสังกัดกองบริหารทรัพยากรวารสาร ได้รับทราบ โดยปรับปรุงดังนี้</p> <p>1. ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -5.22 เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564</p> <p>- ให้บุคลากรใส่ใจในการให้บริการกับผู้ติดต่อทุกครั้ง และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อหรือมีข้อสงสัยสอบถาม ให้หาคำตอบและแนะนำข้อมูลที่ถูกต้องอยู่เสมอ</p>	(✓) ดำเนินการแล้ว

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง จากปีการศึกษา 2564	ผลการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปีการศึกษา 2565	ผลการ ดำเนินงาน
			2. ประเด็นข้อย่อย 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย กิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เป็นกันเอง ปีการศึกษา 2565 (ลดลง) -3.46 เมื่อ เปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 - ให้นักวิชาการแสดงความต้อนรับต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจ ใส่ต่อผู้มารับบริการการเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้ มารับบริการ ด้วยการ ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถ ดำเนินการได้โดนมุ่งให้ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ มากที่สุด	

6. ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564 เปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2565 เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีการศึกษา 2566 โดยได้รับคำแนะนำจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษากายใน ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา : คะแนนความพึงพอใจบางหน่วยงานมีแนวโน้มลดลงส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานลดลงด้วย

แนวทางการพัฒนา : ควรมีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและแก้ปัญหาในประเด็นที่มีคะแนนต่ำอย่างเร่งด่วนและควรมีการจัดทำแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่มีคะแนนต่ำ ให้สามารถประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 30 ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง ปีการศึกษา 2565	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง ปีการศึกษา 2566	ผลการดำเนินงาน
กองกลาง			
1	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -4.17% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -7.03% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -7.42% ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -6.62%	หน่วยงานรายงานตามแนว ทางการพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปี การศึกษา 2566
กองบริหารทรัพยากรวารสาร (รวมกับกองกลาง)			
2	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -4.29% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -1.49% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -3.26% ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -6.61%	หน่วยงานรายงานตามแนว การพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปี การศึกษา 2566

ลำดับ	ประเด็นที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง ปีการศึกษา 2565	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง ปีการศึกษา 2566	ผลการดำเนินงาน
กองคลัง			
3	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -2.79% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -2.11% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -1.86% ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -4.55%	หน่วยงานรายงานตามแนวทางการพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2566
กองนโยบายและแผน			
4	ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.55% ประเด็นย่อยที่ 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -2.53% ประเด็นย่อยที่ 3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ลดลง) -1.22% ประเด็นย่อยที่ 4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ(ลดลง) -6.62%	หน่วยงานรายงานตามแนวทางการพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2566
กองบริหารงานบุคคล			
5	ประเด็นย่อยที่ 2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด (ลดลง) -0.44% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -0.11% ประเด็นย่อยที่ 3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (ลดลง) -5.39% ประเด็นย่อยที่ 3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (ลดลง) -0.69% ประเด็นย่อยที่ 4.2 ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน (ลดลง) -5.55%	หน่วยงานรายงานตามแนวทางการพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2566
กองบริหารทรัพยากรมนุษย์			
6	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -5.13% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -6.27% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -5.64% ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -5.89%	หน่วยงานรายงานตามแนวทางการพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2566
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี			
7	ประเด็นที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ลดลง) -6.82% ประเด็นที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ลดลง) -6.18% ประเด็นที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลดลง) -6.14% ประเด็นที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม(ลดลง) -4.53%	หน่วยงานรายงานตามแนวทางการพัฒนา	() ดำเนินการแล้ว () อยู่ระหว่างดำเนินการ (✓) ดำเนินการในปีการศึกษา 2566

7. ผลการปรับปรุงตามแนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2565

ตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2564 ได้ให้แนวทางการพัฒนา คือ ให้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการประเมินให้ครอบคลุมผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานให้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามพันธกิจของหน่วยงานและให้เน้นการตอบแบบประเมินเมื่อได้รับการเสร็จสิ้นแล้ว โดยให้ตอบแบบประเมินทันทีหลังจากได้รับการ พบว่า ปีการศึกษา 2565 มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น เพิ่มขึ้นจำนวน 523 ราย เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2564 ดังตารางที่ 31 และ 33

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างปีการศึกษา 2565 และ ปีการศึกษา 2564

จากการเปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ 523 ราย เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2564 และหน่วยงานที่มีแนวโน้ม (ลดลง) คือ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี ลดลง -12 ราย

หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน เพิ่ม/(ลดลง)
	ปีการศึกษา 2564	ปีการศึกษา 2565	
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	66	102	36
2. กองกลาง	49	72	23
3. กองคลัง	26	128	102
4. กองนโยบายและแผน	15	82	67
5. กองบริหารงานบุคคล	14	50	36
6. กองพัฒนานักศึกษา	45	83	38
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	184	172	-12
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	22	158	136
9. กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	26	107	81
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	29	45	16
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	476	999	523

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2565 และ ปีการศึกษา 2564

ผลการเปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2565 และ ปีการศึกษา 2564 พบว่า ในปีการศึกษา 2565 จำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น จำนวน 523 ราย โดยอาจารย์เพิ่มขึ้น 37 ราย นักศึกษา เพิ่มขึ้น 78 ราย บุคลากรสายสนับสนุน เพิ่มขึ้น 398 ราย และบุคคลภายนอกเพิ่มขึ้น 10 ราย ดังตารางที่ 32

ประเภท	จำนวนผู้รับบริการ		จำนวน เพิ่ม/(ลดลง)
	ปีการศึกษา 2564	ปีการศึกษา 2565	
1. อาจารย์	31	68	37
2. นักศึกษา	223	301	78
3. บุคลากรสายสนับสนุน	200	598	398
4. บุคคลภายนอก	22	32	10
รวม	476	999	523

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565

ผลการเปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2564 และ ปีการศึกษา 2565 ทั้ง 10 หน่วยงาน พบว่า ในปีการศึกษา 2565 มี 9 หน่วยงานที่มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ยกเว้น กองบริหารทรัพยากรนทบุรีที่มีจำนวนผู้รับบริการ (ลดลง) -12 คน โดยดูได้จากผู้รับบริการประเภท “นักศึกษา” มีจำนวนผู้รับบริการ (ลดลง) -60 ราย ตารางที่ 33

หน่วยงาน/สถานภาพ	อาจารย์		เพิ่ม/ (ลดลง)	นักศึกษา		เพิ่ม/ (ลดลง)	บุคลากรสาย สนับสนุน		เพิ่ม/ (ลดลง)	บุคคลภายนอก		เพิ่ม/ (ลดลง)	ผลรวม		เพิ่ม/ (ลดลง)
	2564	2565		2564	2565		2564	2565		2564	2565		2564	2565	
ปีการศึกษา	2564	2565		2564	2565		2564	2565		2564	2565		2564	2565	
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	1	3	2	0	3	3	65	95	30	0	1	1	66	102	36
กองกลาง	6	7	1	2	4	2	40	61	21	1	0	-1	49	72	23
กองคลัง	2	21	19	0	2	2	24	100	76	0	5	5	26	128	102
กองนโยบายและแผน	0	1	1	0	0	0	15	81	66	0	0	0	15	82	67
กองบริหารงานบุคคล	2	7	5	0	0	0	12	42	30	0	1	1	14	50	36
กองพัฒนานักศึกษา	0	2	2	44	66	22	1	13	13	0	2	2	45	83	38
กองบริหารทรัพยากรนทบุรี	7	9	2	166	106	-60	11	54	54	0	3	2	184	172	-12
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	0	7	7	8	120	112	4	15	11	10	16	6	22	158	136
กองบริหารทรัพยากรวาสูกรี	8	33	25	11	41	30	7	27	20	0	6	6	26	107	81
กองส่งเสริมคุณภาพ	5	10	5	0	0	0	24	35	11	0	0	0	29	45	16
ผลรวม	100	31	69	342	231	111	523	203	332	34	11	22	999	447	523

ภาคผนวก

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

1. ตารางสรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากรสาย สนับสนุน	บุคคล ภายนอก	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	3	3	95	1	102
2. กองกลาง	7	4	61	0	72
3. กองคลัง	21	2	100	5	128
4. กองนโยบายและแผน	1	0	81	0	82
5. กองบริหารงานบุคคล	7	0	42	1	50
6. กองพัฒนานักศึกษา	2	66	13	2	83
7. กองบริหารทรัพยากรคนทุพสุจริต	9	106	54	3	172
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	7	120	15	16	158
9. กองบริหารทรัพยากรวาสูกวี	1	0	102	4	107
10. กองส่งเสริมคุณภาพ	10	0	35	0	45
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	68	301	598	32	999
คิดเป็นร้อยละ	6.81	30.13	59.86	3.20	100

2. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 - พฤษภาคม 2566) ณ วันที่ 19 พฤษภาคม 2566																						
ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ประเด็นที่ 1			ค่า	ประเด็นที่ 2				ค่า	ประเด็นที่ 3				ค่า	ประเด็นที่ 4			ค่า	ค่าเฉลี่ย	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	102	4.68	4.65	4.68	4.67	4.53	4.55	4.56	4.57	4.55	4.58	4.55	4.54	4.60	4.57	4.63	4.65	4.66	4.64	4.61	4.61
2	กองกลาง	72	4.51	4.48	4.61	4.53	4.25	4.38	4.33	4.40	4.34	4.47	4.32	4.36	4.36	4.38	4.44	4.39	4.43	4.42	4.42	4.42
3	กองคลัง	128	4.56	4.63	4.61	4.60	4.40	4.41	4.43	4.46	4.42	4.53	4.39	4.46	4.55	4.48	4.54	4.47	4.54	4.52	4.51	4.51
4	กองนโยบายและแผน	82	4.60	4.67	4.62	4.63	4.51	4.55	4.63	4.56	4.56	4.65	4.55	4.61	4.56	4.59	4.59	4.54	4.62	4.58	4.59	4.59
5	กองบริหารงานบุคคล	50	4.48	4.56	4.56	4.53	4.48	4.56	4.50	4.48	4.51	4.48	4.46	4.50	4.54	4.50	4.56	4.52	4.54	4.54	4.52	4.52
6	กองพัฒนานักศึกษา	83	4.72	4.78	4.77	4.76	4.71	4.71	4.72	4.73	4.72	4.70	4.71	4.63	4.67	4.68	4.74	4.70	4.69	4.71	4.72	4.72
7	กองบริหารทรัพยากรคนทุพสุจริต	172	4.29	4.29	4.33	4.30	4.21	4.19	4.17	4.23	4.20	4.24	4.25	4.19	4.31	4.25	4.27	4.20	4.27	4.25	4.25	4.25
8	กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	158	4.27	4.22	4.29	4.26	4.24	4.21	4.22	4.26	4.23	4.25	4.19	4.22	4.28	4.24	4.27	4.26	4.32	4.28	4.28	4.25
9	กองบริหารทรัพยากรวาสูกวี	107	4.53	4.55	4.51	4.53	4.54	4.52	4.49	4.49	4.51	4.53	4.54	4.47	4.50	4.51	4.48	4.44	4.45	4.45	4.45	4.50
10	กองส่งเสริมคุณภาพ	45	4.47	4.62	4.62	4.57	4.47	4.49	4.64	4.58	4.54	4.56	4.71	4.56	4.62	4.61	4.60	4.51	4.60	4.57	4.57	4.57
11	รวม สอ.	999	4.51	4.54	4.56	4.54	4.43	4.46	4.47	4.48	4.46	4.50	4.47	4.45	4.50	4.48	4.51	4.47	4.51	4.50	4.49	4.49
	ค่าเฉลี่ย				4.54					4.46					4.48				4.50		4.49	
	ค่าร้อยละ		90.22	90.89	91.21	90.77	88.68	89.12	89.40	89.52	89.18	89.99	89.34	89.06	90.00	89.60	90.23	89.35	90.23	89.94	89.87	
	ค่าร้อยละรวมแต่ละประเด็น				90.77					89.18					89.60				89.94		89.87	

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 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. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา 2. ศูนย์นนทบุรี
 3. ศูนย์สุพรรณบุรี 3. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี

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. งานบริหารและพัฒนาระบบ

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 ได้รับความตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับความทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. แบบประเมินความพึงพอใจ โดย Google form ตัวอย่าง “สำนักงานอธิการบดี”

<https://president.rmutsb.ac.th/content/18>

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สอ.

— สร้างเมื่อ 4 เดือนที่แล้ว

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

- ชาย
 หญิง

ประเภทผู้รับบริการ *

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

สังกัดศูนย์พื้นที่ของผู้รับบริการ

1. ศูนย์พระนครหรืออยุธยา หันตรา
 2. ศูนย์นนทบุรี
 3. ศูนย์สุพรรณบุรี
 4. ศูนย์พระนครหรืออยุธยา วาสกรี
 5. บุคคลภายนอก

โปรดเลือกงานให้บริการ *

1. งานบริหารและพัฒนาระบบ

ถัดไป

หน้า 1 จาก 2

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

Google ฟอร์ม | แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

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 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ

-

	<p>1.2 เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจให้บริการ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>1.3 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย เกียรติภาพ เป็น มิตร อธิษาคัยดี เป็นกันเอง</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p>	
<p></p>	<p>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ *</p> <p>5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ควรปรับปรุง</p> <p>2.1 มีเอกสาร หรือป้ายประกาศ ขั้นตอนการให้ บริการ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>2.2 กระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการเข้าใจ ง่าย ไม่ซับซ้อน</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>2.3 มีความ รวดเร็วในการให้ บริการ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>2.4 การให้ บริการเสร็จสิ้น ภายในระยะเวลา ที่กำหนด</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p>	
<p></p>	<p>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *</p> <p>5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ควรปรับปรุง</p> <p>3.1 ความ สะดวกในการ เข้าถึงการใช้ บริการ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>3.2 มีการนำ ระบบ สารสนเทศมา ให้บริการเผยแพร่ ข้อมูล</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>3.3 มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่ง อำนวยความสะดวก ในการให้บริการ เพียงพอ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>3.4 ความ สะอาดและ ความเป็น ระเบียบของ สถานที่ให้บริการ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p>	
<p></p>	<p>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ *</p> <p>5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 ควรปรับปรุง</p> <p>4.1 ได้รับความ บริการตรงตาม ความต้องการ</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p> <p>4.2 ได้รับความ บริการที่คุ้มค่า ความต้องการ นำไปใช้งาน</p> <p>○ ○ ○ ○ ○</p>	
	<p>ตอนที่ 3 ข้อเสนอนะเพิ่มเติม</p> <p>คำตอบของคุณ _____</p>	
	<p>กลับ ส่ง  หน้า 2 จาก 2 ล้างแบบฟอร์ม</p>	
<p></p>	<p>ห้ามสงวนลิขสิทธิ์ใน Google ฟอร์ม</p> <p>Google ฟอร์ม แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ</p>	

5. รายชื่อผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
ปีการศึกษา 2565

ลำดับ ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	e-mail
1	นางสาวสุปรียา คงแสงชู	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	สำนักงานอธิการบดี	supreya.k@rmutsb.ac.th
2	นางปัญชลิกา ภูมณี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองกลาง	panchalika.p@rmutsb.ac.th
3	นางสาวนุชจรรย์ ชูศรีวัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองคลัง	nuchjaree.s@rmutsb.ac.th
4	นางสาวนุชจรรย์ สำเภาลอย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารงานบุคคล	nuchsajee.s@rmutsb.ac.th
5	นายอนุสรณ์ ตรีลาภี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กองนโยบายและแผน	nusorn.t@rmutsb.ac.th
6	นางสาวดวงใจ เพ็ชรรัช	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองพัฒนานักศึกษา	doungjai.pe@rmutsb.ac.th
7	นายประเสริฐศักดิ์ เอี่ยมใส	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	prasertsak.a@rmutsb.ac.th
8	นางนิตยา แจ้งประจักษ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	jaengprajak@gmail.com
9	นางสาวบุษกร บุญช่วย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	butsakorn.b@rmutsb.ac.th
10	นางสาวสิริตติกาภรณ์ ภาณุศร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองส่งเสริมคุณภาพ	sirattikarn.p@rmutsb.ac.th

