รายงาน
ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานในสังกัด
สำนักงานอธิการบดี

ประจำปี
2568

มุ่งมั่นให้บริการ
ด้วยใจ เพื่อความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ



สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

บริการด้วยใจ
ใส่ใจคุณภาพ
ตอบสนองความต้องการ



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2568

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Customer-Centric Service) เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเป็นประจำทุกปี การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ (Service Experience) โดยการประเมินครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2568 ถึงเดือนพฤษภาคม 2569

การประเมินความพึงพอใจครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ซึ่งผลการสำรวจที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การจัดทำรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือจากผู้รับผิดชอบการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี รวมทั้งอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการสร้างคุณค่าในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารบัญ

		หน้า
	บทสรุปผู้บริหาร	ก
1.	ที่มา	1
2.	ระเบียบวิธีการสำรวจ	1
	2.1 การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	1
	2.2 การสร้างแบบสอบถาม	2
	2.3 เกณฑ์การคำนวณในการหาระดับความพึงพอใจ และการแปลความหมาย	2
	2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างการวิเคราะห์แนวโน้ม	3
	2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	3
3.	ผลการสำรวจความพึงพอใจ	3
	3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ	4
	3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
	3.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	5
	3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน	7
	(1) สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	8
	(2) กองกลาง	9
	(3) กองคลัง	11
	(4) กองนโยบายและแผน	12
	(5) กองบริหารงานบุคคล	14
	(6) กองพัฒนานักศึกษา	15
	(7) กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	16
	(8) กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	17
4.	การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน ในปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567	19
	(1) สำนักงานอธิการบดี ภาพรวม 8 หน่วยงาน	19
	(2) สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	21
	(3) กองกลาง	22
	(4) กองคลัง	23
	(5) กองนโยบายและแผน	24
	(6) กองบริหารงานบุคคล	25
	(7) กองพัฒนานักศึกษา	26
	(8) กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	27
	(9) กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	28
	5. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2569 ดังนี้	30
	ภาคผนวก	30

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ	4
ตารางที่ 2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ	4
ตารางที่ 3	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามหน่วยงาน	5
ตารางที่ 4	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลักของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568	6
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	6
ตารางที่ 6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี	6
ตารางที่ 7	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี	7
ตารางที่ 8	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	8
ตารางที่ 9	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	9
ตารางที่ 10	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง	10
ตารางที่ 11	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองกลาง	10
ตารางที่ 12	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง	11
ตารางที่ 13	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองคลัง	12
ตารางที่ 14	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน	13
ตารางที่ 15	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน	13
ตารางที่ 16	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล	14
ตารางที่ 17	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารงานบุคคล	15
ตารางที่ 18	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา	16
ตารางที่ 19	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองพัฒนานักศึกษา	16
ตารางที่ 20	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	17
ตารางที่ 21	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	17
ตารางที่ 22	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	18
ตารางที่ 23	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	18
ตารางที่ 24	วิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย	20
ตารางที่ 25	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	21
ตารางที่ 26	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองกลาง	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

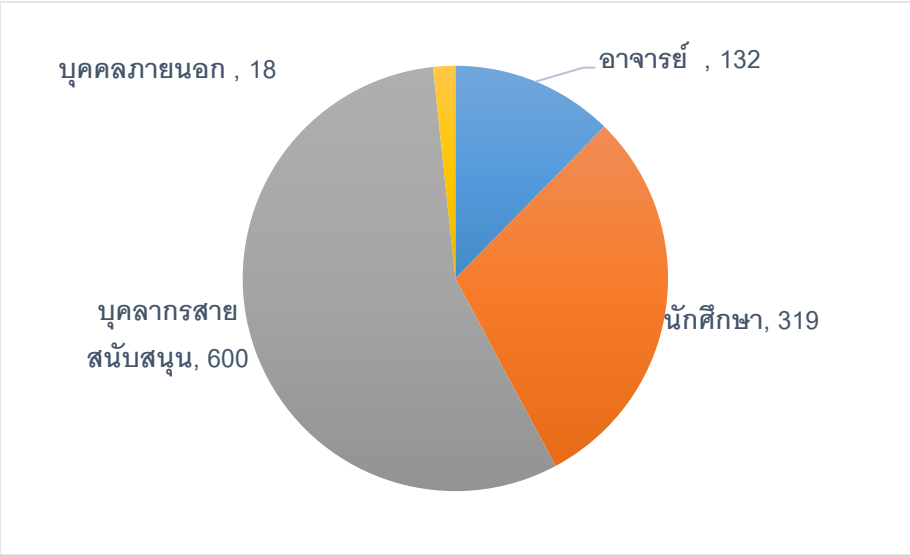
ตารางที่ 27	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองคลัง	23
ตารางที่ 28	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองนโยบายและแผน	24
ตารางที่ 29	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองบริหารงานบุคคล	25
ตารางที่ 30	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองพัฒนานักศึกษา	26
ตารางที่ 31	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	27
ตารางที่ 32	วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	28
ตารางที่ 33	เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567	29
ตารางที่ 34	เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567	29

บทสรุปผู้บริหาร

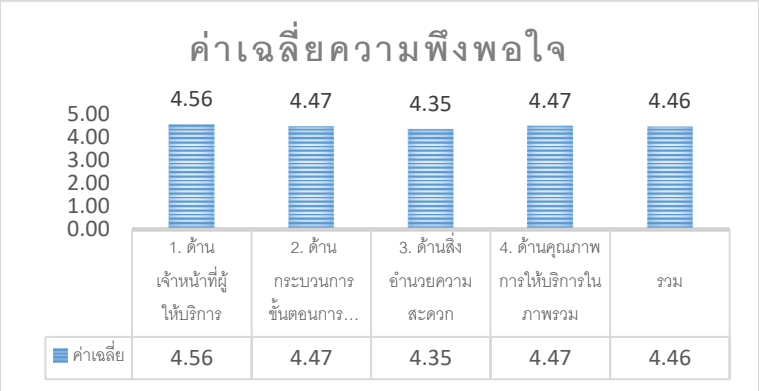
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2568 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยหน่วยงานให้บริการ 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) 2. กองกลาง 3. กองคลัง 4. กองบริหารงานบุคคล 5. กองนโยบายและแผน 6. กองพัฒนานักศึกษา 7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี 8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากรใช้การสำรวจแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google from เป็นเครื่องมือในการสำรวจผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และนักศึกษาที่มาขอให้บริการทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประกอบไปด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบหาผลต่างระหว่างปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 นำมาวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนจากการให้บริการ โดยการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) คำนวณผลต่างและเปอร์เซ็นต์ในการหาค่าเพิ่มขึ้น หรือลดลง ระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568– พฤษภาคม 2569 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,069 ราย รายละเอียดของผู้รับบริการดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 600 ราย รองลงมาคือนักศึกษา จำนวน 319 ราย อาจารย์ จำนวน 132 ราย และบุคลากรภายนอก จำนวน 18 ราย



สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของบุคลากร อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ดังรายละเอียดนี้

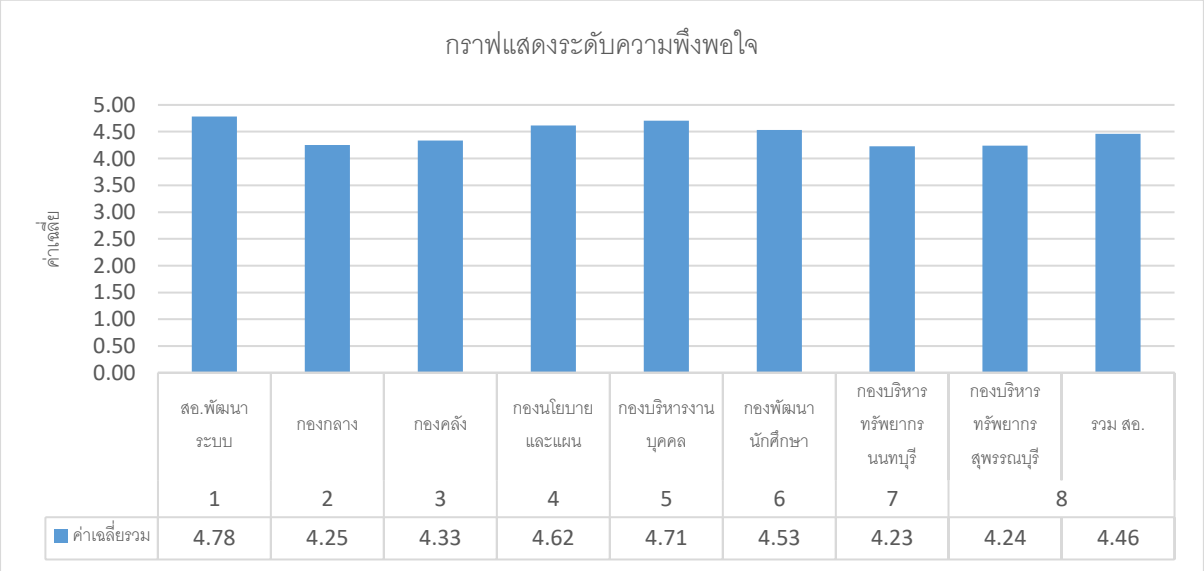


ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

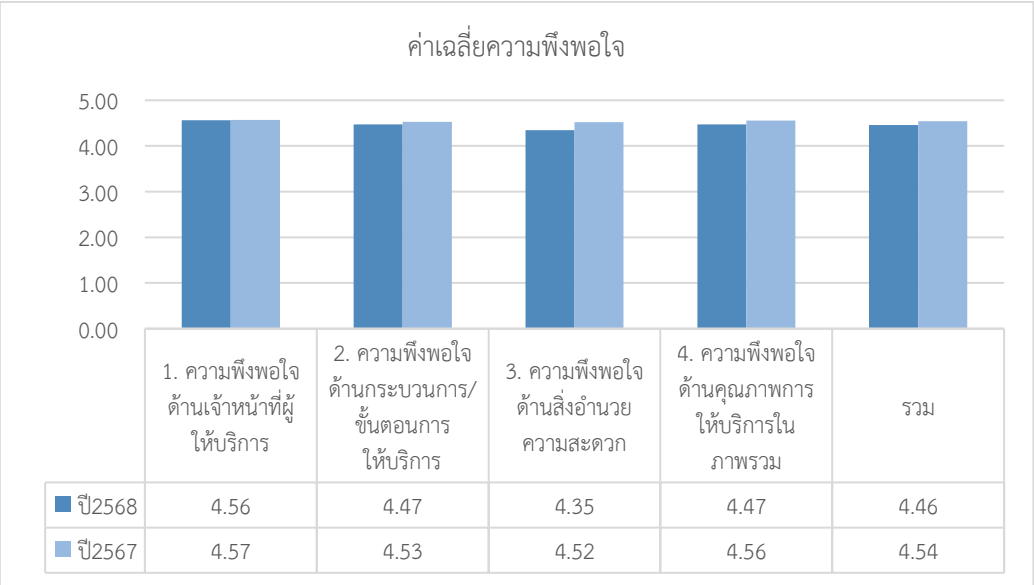
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.24 จากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.37 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.98 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.39 จากผลคะแนนความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมทั้ง 8 หน่วยงาน

จากการวิคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 8 หน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ กองบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามด้วย กองนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ย 4.62 กองพัฒนานักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.53 กองคลัง ค่าเฉลี่ย 4.33 กองกลาง ค่าเฉี่ย 4.25 กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 4.24 และกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี 4.23 ตามลำดับ



2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567



3. วิเคราะห์แนวโน้มการเพิ่มขึ้น (ลดลง)จากการเปรียบเทียบผลต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567 ดังนี้

สำนักงานอธิการบดี	**ปีการศึกษา**		**ผลต่าง**	
	2568	**2567**	**ค่าเฉลี่ย**	**เปอร์เซนต์**
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**			
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	4.57	-0.01	-0.17
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	4.53	-0.06	-1.36
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	4.52	-0.18	-3.87
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	4.56	-0.09	-1.91
รวม	**4.46**	**4.54**	**-0.08**	**-1.76**

เมื่อทำการวิเคราะห์แนวโน้มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.46 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในภาพรวมมีแนวโน้มลดลง ในปีการศึกษา 2568 เท่ากับ -1.76 % เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมลดลงทุกประเด็นการให้บริการ

4. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2569 ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา	แนวทางการพัฒนา
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2568 พบว่า แม้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น รองลงมาคือการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน ลดความซับซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ควรพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การติดตามความคืบหน้าของงาน ตลอดจนการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น	ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พร้อมจัดให้มีช่องทางการให้บริการออนไลน์และการดาวน์โหลดเอกสารที่จำเป็น จัดทำคู่มือและแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย กำหนดระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน และพัฒนาระบบติดตามสถานะพร้อมแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมทักษะของเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและการให้คำปรึกษา ตรวจสอบและปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน ตลอดจนสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกศูนย์พื้นที่ โดยนำผลการประเมินมาจัดทำแผนปรับปรุงที่มีผู้รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการชัดเจน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

1. ที่มา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเป็นประจำทุกปีการศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Customer-Centric Service) และสนับสนุนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) ของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2568

การสำรวจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านระบบ Google Forms เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและตอบแบบประเมินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ (Service Experience)

ทั้งนี้ ผลการประเมินจะถูกนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้ความสำคัญกับการเร่งดำเนินการแก้ไขประเด็นที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำควบคู่กับการรักษาและพัฒนาจุดแข็งของการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

การสำรวจระดับความพึงพอใจครอบคลุมภารกิจการให้บริการของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2568 รอบระยะเวลาในการสำรวจอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 – พฤษภาคม 2569 มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิและบุคลากรภายนอกที่เข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทั้ง 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1. สำนักงานอธิการบดี 2. กองกลาง 3. กองคลัง 4. กองบริหารงานบุคคล 5. กองนโยบายและแผน 6. กองพัฒนานักศึกษา 7.กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี และ 8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี แบ่งเป็นประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษา 3. บุคลากรสายสนับสนุน และ 4. บุคคลภายนอก

2.1.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจและเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาขอรับบริการ โดยให้ตอบแบบสอบถามหลังจากที่ได้รับบริการจากหน่วยงานผู้ให้บริการทั้ง 8 หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google from

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. ศูนย์นนทุบรี 3. ศูนย์สุพรรณบุรี 4. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี

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. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี 17. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี 18. บุคคลภายนอก

1.5 หน่วยงานให้บริการ ทั้ง 8 หน่วยงาน คือ 1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) 2. กองกลาง 3. กองคลัง 4. กองนโยบายและแผน 5. กองบริหารงานบุคคล 6. กองพัฒนานักศึกษา 7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี 8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยมีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการครบ 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 เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าด้วยมาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

2.3.2 เกณฑ์ในการแปลความหมายช่วงของคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร ดังนี้

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

2.4 การประมวลผลข้อมูล และวิธีการคำนวณผลต่างด้วยการวิเคราะห์แนวโน้ม

เมื่อสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และผลต่างของค่าเฉลี่ยเมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567 เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

วิธีการคำนวณผลต่าง และ เปอร์เซ็นต์ เพื่อหาค่าเพิ่มขึ้น (ลดลง) จากการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) โดยมีสูตรการคำนวนและมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. การคำนวณหาผลต่าง (ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2568 – ค่าเฉลี่ยปีการศึกษา 2567)
2. การคำนวนหาเปอร์เซนต์ผลต่าง จากการวิเคราะห์แนวนอน/แนวโน้ม

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

$$= \frac{\text{ปีการศึกษา 2568 -ปีการศึกษา 2567}}{\text{ปีการศึกษา 2567}} \times 100$$

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบระดับความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน พร้อมนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.5 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,069 ราย

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีการศึกษา 2568 ทั้ง 8 หน่วยงาน โดยดำเนินการตามรอบระยะเวลา (มิถุนายน 2568 – พฤษภาคม 2569) เก็บข้อมูล เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2568 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตาม “เพศ” ของผู้รับบริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 1,069 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 248 คน คิดเป็นร้อย 23.20 และ เพศหญิง จำนวน 821 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 ตอบจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google from ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

หน่วยงาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	12	104	116
2. กองกลาง	12	111	123
3 กองคลัง	25	112	137
4. กองนโยบายและแผน	21	130	151
5. กองบริหารงานบุคคล	25	71	96
6. กองพัฒนานักศึกษา	45	76	121
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	77	144	221
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	31	73	104
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	**248**	**821**	**1,069**
คิดเป็นร้อยละ	**23.20**	**76.80**	**100**

3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,069 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 600 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.13 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 319 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.84 อาจารย์ จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.35 และน้อยที่สุดคือ บุคลากรภายนอก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.68 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ

ลำดับ	ประเภท	จำนวน/ราย	ร้อยละ
1	อาจารย์	132	12.35
2	นักศึกษา	319	29.84
3	บุคลากรสายสนับสนุน	600	56.13
4	บุคคลภายนอก	18	1.68
	รวม	**1,069**	**100**

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการแต่ละหน่วยงาน

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	8	1	104	3	116
2. กองกลาง	14	1	108	0	123
3. กองคลัง	20	8	103	6	137
4. กองนโยบายและแผน	10	10	127	4	151
5. กองบริหารงานบุคคล	57	1	38	0	96
6. กองพัฒนานักศึกษา	4	69	48	0	121
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	6	187	28	0	221
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	13	42	44	5	104
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	**132**	**319**	**600**	**18**	**1,069**
คิดเป็นร้อยละ	**12.35**	**29.84**	**56.13**	**1.68**	**132**

3.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 ดังนี้

1) จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,069 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 600 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.13 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 319 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.84 อาจารย์ จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.35 และน้อยที่สุด บุคลากรภายนอก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.68 ตามลำดับ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามขึ้นอยู่กับภาระกิจของหน่วยงานในการให้บริการ ดังตารางที่ 3

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.24 โดยปีการศึกษา 2568 หน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 และหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี ค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.53 ซึ่งทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังตารางที่ 4 และค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกประเด็นหลัก ของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ		
			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	116	10.85	4.78	95.68	มากที่สุด
2. กองกลาง	123	11.51	4.25	85.05	มากที่สุด
3. กองคลัง	137	12.82	4.33	86.67	มากที่สุด
4. กองนโยบายและแผน	151	14.13	4.62	92.38	มากที่สุด
5. กองบริหารงานบุคคล	96	8.98	4.71	94.16	มากที่สุด
6. กองพัฒนานักศึกษา	121	11.32	4.53	90.61	มากที่สุด
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	221	20.67	4.23	84.53	มากที่สุด
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	104	9.73	4.24	84.82	มากที่สุด
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	**1,069**	**100**	**4.46**	**89.24**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจ				
	1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	รวม 4 ประเด็น
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4.79	4.76	4.78	4.80	**4.78**
2. กองกลาง	4.30	4.20	4.25	4.26	**4.25**
3. กองคลัง	5.00	4.50	3.50	4.33	**4.33**
4. กองนโยบายและแผน	4.65	4.60	4.58	4.64	**4.62**
5. กองบริหารงานบุคคล	4.73	4.71	4.67	4.72	**4.71**
6. กองพัฒนานักศึกษา	4.53	4.52	4.52	4.55	**4.53**
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	4.20	4.24	4.25	4.23	**4.23**
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	4.29	4.22	4.24	4.23	**4.24**
รวม (สอ.)	**4.56**	**4.47**	**4.35**	**4.47**	**4.46**
คิดเป็นร้อยละ	**91.24**	**89.37**	**86.95**	**89.39**	**89.24**

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในภาพรวม โดยจะแสดงรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในประเด็นหลัก และประเด็นย่อย มีรายละเอียดดังตารางที่ 6 และตารางที่ 7

ตารางที่ 6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.24	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.37	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	86.95	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.47	89.39	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**89.24**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.56**	**91.24**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	91.25	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.54	90.83	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.58	91.65	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.47**	**89.37**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.39	87.75	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.40	88.00	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	90.73	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.55	91.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.35**	**86.95**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.42	88.43	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.27	85.30	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.28	85.50	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.43	88.58	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.47**	**89.39**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.44	88.70	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.42	88.38	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.56	91.10	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**89.24**	**มากที่สุด**

จากตาราง ที่ 6 และ 7 พบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.24 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.24 รองลงมา คือ ความพึงใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.39 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.37 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.95 ตามลำดับ

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน โดยจะแสดงรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจ เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.68 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.92 เท่ากับ ความพึงใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.03 รองลงมาความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.17 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และตารางที่ 9

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	95.92	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.17	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.80	96.03	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**95.68**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.80**	**95.92**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.82	96.38	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.74	94.83	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.83	96.55	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.76**	**95.17**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.52	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.71	94.14	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	95.17	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.79	95.86	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.78**	**95.60**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.80	96.03	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.73	94.66	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.81	96.21	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.78	95.52	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.80**	**96.03**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.83	96.55	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.77	95.34	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.81	96.21	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**95.68**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

2. กองกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.99 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.02 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.26 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 85.02 ตามลำดับ ดังตารางที่ 10 และตารางที่ 11

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	86.02	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.02	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	85.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.26	85.26	มากที่สุด
รวม	**4.25**	**84.99**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.30**	**86.02**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	86.18	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.33	86.67	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.20**	**84.02**	**มาก**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.15	83.09	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.23	84.55	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.20	84.07	มาก
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.22	84.39	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.25**	**85.00**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.24	84.88	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.20	84.07	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.29	85.85	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.26**	**85.26**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.28	85.53	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.25	85.04	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
รวม	**4.25**	**84.99**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. ควรสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการของทุกศูนย์พื้นที่ของมหาวิทยาลัย ไม่ใช่เฉพาะศูนย์หันตรา เพื่อให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของแต่ละศูนย์ และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกำหนดแนวทางให้ทุกศูนย์ดำเนินการสำรวจและนำผลไปพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ห้องประชุมและสถานที่สำหรับจัดอบรมมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อีกทั้งอุปกรณ์บางส่วนชำรุดหรือเสื่อมสภาพ จึงควรปรับปรุง ซ่อมแซม และจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมให้พร้อมใช้งาน

3. ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลส่วนกลางสำหรับงานสำนักงานสีเขียว โดยรวบรวมข้อมูลที่ทุกคณะต้องใช้ เช่น ข้อมูลการใช้น้ำ การใช้ไฟฟ้า ข้อมูลการคัดแยกและรีไซเคิลขยะ รวมถึงข้อมูลธนาคารขยะ และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ส่วนกลาง เพื่อให้ทุกคณะสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา ช่วยลดขั้นตอนการประสานขอข้อมูลจากกองกลาง และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

3. กองคลัง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 12 และตารางที่ 13

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	100	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.50	70.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.33	86.67	มากที่สุด
รวม	**4.33**	**86.67**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองคลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**5.00**	**100**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	5.00	100	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	5.00	100	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	5.00	100	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.50**	**90.00**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.00	80.00	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.00	80.00	มาก
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	100	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	5.00	100	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**3.50**	**70.00**	**มาก**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	80.00	มาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.00	60.00	ปานกลาง
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.00	60.00	ปานกลาง
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	80.00	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.33**	**86.67**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.00	80.00	มาก
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.00	80.00	มาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	5.00	100	มากที่สุด
รวม	**4.33**	**86.67**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานกันและควรเร่งการดำเนินการเบิกจ่ายให้เร็วขึ้น และเป็นปัจจุบัน
2. เว็บไซต์ของกองคลัง ควรมีการอัพเดทข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์ม และระเบียบที่เกี่ยวข้องได้
3. ควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัย และเข้าใจเจตนาในการใช้เงิน เช่น ผู้ที่บริจาคทุนการศึกษามีเจตนาในการให้ทุน แม้ข้ามปีงบประมาณควรกันงบประมาณไว้ให้ทุน ไม่ใช่ตัดเข้าบัญชีสะสม และเบิกจ่ายยากมาก

4. กองนโยบายและแผน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.38 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.08 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.69 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.09 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.64 ตามลำดับ ดังตารางที่ 14 และตารางที่ 15

ตารางที่ 14 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.08	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	92.09	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	91.64	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.63	92.69	มากที่สุด
รวม	**4.62**	**92.38**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 15 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองนโยบายและแผน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.65**	**93.08**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	92.84	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.65	92.99	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดีเป็นกันเอง	4.67	93.43	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.60**	**92.09**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.60	92.09	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.59	91.79	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	92.24	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.61	92.24	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.58**	**91.64**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.61	92.24	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.57	91.34	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.56	91.19	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.59	91.79	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.63**	**92.69**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.65	92.99	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.63	92.54	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.63	92.54	มากที่สุด
รวม	**4.62**	**92.38**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ ดังนี้

1. อยากให้มีการประชุมร่วมระหว่างผู้ประสานงานติดตามกับหน่วยงานที่ดูแลตัวชี้วัดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน

2. เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดี ให้ข้อมูลชัดเจน ประสานงานรวดเร็ว ให้บริการดี มีความใส่ใจ ให้คำปรึกษาได้ดี และอำนวยความสะดวกให้ทุกเรื่อง

5. กองบริหารงานบุคคล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.13 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.65 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.31 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.22 และ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ตามลำดับ ดังตารางที่ 16 และตารางที่ 17

ตารางที่ 16 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.65	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.22	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	93.33	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.72	94.31	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**94.13**	มากที่สุด

ตารางที่ 17 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารงานบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.73**	**94.65**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.70	93.96	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.74	94.79	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.76	95.21	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.71**	**94.22**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.68	93.54	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.71	94.17	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	94.79	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.72	94.38	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.67**	**93.33**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.67	93.33	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.63	92.50	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.67	93.33	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.71	94.17	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.72**	**94.31**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.72	94.38	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.70	93.96	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.73	94.58	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**94.13**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ ดังนี้

1. รายงานความคืบหน้าการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน อยากให้มีกำหนดการที่ชัดเจน แนวปฏิบัติที่ดี ให้กับสายสนับสนุน
2. ควรมีการแจ้งผลการตรวจสอบและดำเนินการตามกำหนดการ

6. กองพัฒนานักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.61 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 เท่ากับ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ ดังตารางที่ 18 และตารางที่ 19

ตารางที่ 18 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.45	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	90.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.55	91.00	มากที่สุด
รวม	**4.53**	**90.61**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 19 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองพัฒนานักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.53**	**90.60**	**มากที่สุด**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.52**	**90.45**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.45	89.00	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.53	90.60	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.57	91.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.52**	**90.40**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.53	90.60	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.55	91.00	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.46	89.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.55**	**91.00**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.53	90.60	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.55	91.00	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.57	91.40	มากที่สุด
รวม	**4.53**	**90.61**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ซึ่งเท่ากับ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 20 และตารางที่ 21

ตารางที่ 20 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	84.00	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	84.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	84.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.23	84.60	มากที่สุด
รวม	**4.23**	**84.60**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 21 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.20**	**84.00**	**มาก**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	84.40	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	83.20	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.22	84.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.24**	**84.80**	**มากที่สุด**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.21	84.20	มากที่สุด
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.30	86.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.23**	**84.60**	**มากที่สุด**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.24	84.80	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.19	83.80	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	83.80	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.36	87.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.23**	**84.60**	**มากที่สุด**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.23	84.60	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.21	84.20	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.24	84.80	มากที่สุด
รวม	**4.23**	**84.60**	**มากที่สุด**

ทั้งนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.82 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.73 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.70 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.53 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.30 ตามลำดับ ดังตารางที่ 22 และตารางที่ 23

ตารางที่ 22 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	85.73	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	84.30	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	84.70	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.23	84.53	มากที่สุด
รวม	**4.24**	**84.82**	**มากที่สุด**

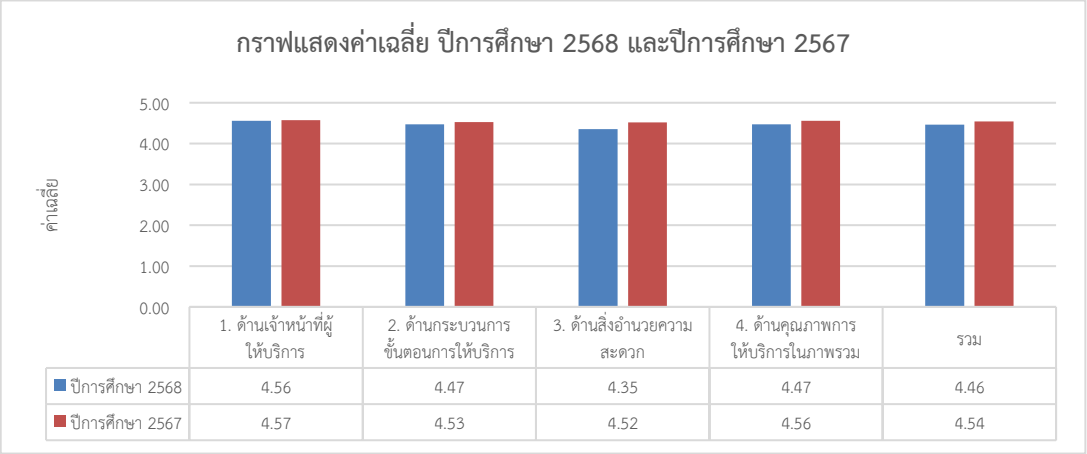
ตารางที่ 23 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.29**	**85.73**	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	86.15	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.26	85.19	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.29	88.77	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.22**	**84.30**	มากที่สุด
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.24	84.81	มากที่สุด
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.22	84.42	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.21	84.23	มากที่สุด
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.19	83.85	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.24**	**84.70**	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.23	84.62	มากที่สุด
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22	84.42	มากที่สุด
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.24	88.81	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.23**	**84.53**	มากที่สุด
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.24	84.81	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.24	84.81	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.20	84.04	มาก
รวม	**4.24**	**84.82**	มากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่มี มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจากผู้รับบริการ

4. การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยจากระดับคะแนนความพึงพอใจต่อ การให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 8 หน่วยงาน ในปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป ดังภาพที่ 1 และ ตารางที่ 24



ภาพที่ 1 กราฟแสดงค่าเฉลี่ย ปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2569

ตารางที่ 24 วิเคราะห์แนวโน้มค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ในภาพรวมสำนักงานอธิการบดี แบ่งตามประเด็นย่อย

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย			
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.56**	**4.57**	**-0.01**	**-0.17**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	4.56	0.00	0.05
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.54	4.57	-0.03	-0.63
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.58	4.58	0.00	0.05
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.47**	**4.53**	**-0.06**	**-1.36**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.39	4.47	-0.08	-1.85
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.40	4.51	-0.11	-2.44
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	4.55	-0.01	-0.30
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.55	4.59	-0.04	-0.87
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.35**	**4.52**	**-0.18**	**-3.87**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.42	4.56	-0.14	-3.04
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.27	4.50	-0.23	-5.22
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.28	4.48	-0.21	-4.58
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.43	4.55	-0.12	-2.66
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.47**	**4.56**	**-0.09**	**-1.91**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.44	4.54	-0.11	-2.31
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.42	4.55	-0.13	-2.88
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.56	4.58	-0.02	-0.55
รวม	**4.46**	**4.54**	**-0.08**	**-1.76**

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในภาพรวม มีแนวโน้มลดลงในปี 2568 เท่ากับ -1.76 % เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2567 เมื่อวิเคราะห์จากผลต่างจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ลดลง ทุกประเด็นการให้บริการ รายละเอียดแบ่งเป็นประเด็นความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเห็นว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวโน้มลดลง ในปีการศึกษา 2568 เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ เพิ่มขึ้น 0.05% และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง เพิ่มขึ้น 0.05% ในส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ -0.63%

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีแนวโน้มลดลงในปีการศึกษา 2568 เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 -1.36% จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน -2.44 % เอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ -1.85% การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด - 0.87% และมีความรวดเร็วในการให้บริการ - 0.30% ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีแนวโน้มลดลงในปีการศึกษา 2568 เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 -3.87% จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกลดลงทุกประเด็นการให้บริการ คือ การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล -5.22% มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ -4.58% ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ -3.04% และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ -2.66% ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีแนวโน้มลดลงในปีการศึกษา 2568 เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 -1.91% จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมลดลงทุกประเด็นการให้บริการ คือ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน -2.88% ได้รับบริการตรงตามความต้องการ -2.31% และคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ -0.55% ตามลำดับ

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย			
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.80**	**4.61**	**0.19**	**4.03**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.82	4.59	0.23	4.99
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.74	4.62	0.12	2.63
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.83	4.62	0.21	4.49
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.76**	**4.53**	**0.23**	**5.10**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.78	4.38	0.40	9.04
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.71	4.48	0.23	5.06
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	4.66	0.10	2.12
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.79	4.59	0.20	4.42
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.78**	**4.54**	**0.25**	**5.41**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.80	4.62	0.18	3.93
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.73	4.45	0.28	6.35

สำนักงานอธิการบดี	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**			
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.81	4.41	0.40	9.08
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.78	4.66	0.12	2.49
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.80**	**4.61**	**0.19**	**4.08**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.83	4.59	0.24	5.18
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.77	4.59	0.18	3.86
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.81	4.66	0.15	3.23
รวม	**4.78**	**4.57**	**0.21**	**4.69**

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ) พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2568 เท่ากับ 4.69% เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2567 ทำให้ทราบว่ามีการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ ประเด็นที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 5.41% รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 5.10% ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม เพิ่มขึ้น 4.08% และ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 4.03% ตามลำดับ

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองกลาง

กองกลาง	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเฉลี่ย**		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.30**	**4.47**	**-0.17**	**-3.80**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	4.45	-0.14	-3.15
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.26	4.48	-0.22	-4.91
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.33	4.48	-0.15	-3.35
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.20**	**4.38**	**-0.18**	**-4.11**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.15	4.31	-0.16	-3.71
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.23	4.40	-0.17	-3.86
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.20	4.38	-0.18	-4.11
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.22	4.43	-0.21	-4.74
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.25**	**4.41**	**-0.16**	**-3.63**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.26	4.44	-0.18	-4.05
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.24	4.41	-0.17	-3.85
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.20	4.39	-0.19	-4.33

กองกลาง	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเฉลี่ย**		
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.29	4.40	-0.11	-2.50
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.26**	**4.45**	**-0.19**	**-4.27**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.28	4.43	-0.15	-3.39
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.25	4.47	-0.22	-4.92
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.26	4.45	-0.19	-4.27
รวม	**4.25**	**4.42**	**-0.17**	**-3.85**

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองกลาง พบว่า มีแนวโน้มลดลง ในปีการศึกษา 2568 เท่ากับ -3.85% เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

จากการวิเคราะห์เกิดจากการลดลงมากที่สุดในประเด็นความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม -4.27% ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -4.11% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -3.80% และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก-3.63% ตามลำดับ

ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองคลัง

กองคลัง	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ค่าเฉลี่ย**		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**5.00**	**4.63**	**0.37**	**7.99**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	5.00	4.66	0.34	7.30
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	5.00	4.63	0.37	7.99
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	5.00	4.62	0.38	8.23
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.50**	**4.54**	**-0.04**	**-0.88**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.00	4.54	-0.54	-11.89
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.00	4.54	-0.54	-11.89
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	5.00	4.51	0.49	10.86
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	5.00	4.58	0.42	9.17
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**3.50**	**4.53**	**-1.03**	**-22.74**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	4.60	-0.60	-13.04
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.00	4.45	-1.45	-32.58
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.00	4.50	-1.50	-33.33
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	4.58	-0.58	-12.66

กองคลัง	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.33**	**4.55**	**-0.22**	**-4.84**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.00	4.58	-0.58	-12.66
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.00	4.50	-0.50	-11.11
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	5.00	4.56	0.44	9.65
รวม	**4.33**	**4.57**	**-0.24**	**-5.25**

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองคลัง พบว่า มีแนวโน้มลดลงในปีการศึกษา 2568 เท่ากับ -5.25% เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567

จากการวิเคราะห์เกิดจากการลดลงมากที่สุดในประเด็นที่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -22.74% รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม -4.84% ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -0.88% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น 7.99%

ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.65**	**4.74**	**-0.09**	**-1.90**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	4.73	-0.09	-1.90
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.65	4.75	-0.10	-2.11
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.67	4.73	-0.06	-1.27
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.60**	**4.71**	**-0.11**	**-2.34**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.60	4.69	-0.09	-1.92
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.59	4.71	-0.12	-2.55
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	4.72	-0.11	-2.33
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.61	4.72	-0.11	-2.33
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.58**	**4.70**	**-0.12**	**-2.55**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.61	4.72	-0.11	-2.33
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.57	4.72	-0.15	-3.18
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.56	4.68	-0.12	-2.56
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.59	4.69	-0.10	-2.13
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.63**	**4.76**	**-0.13**	**-2.73**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.65	4.75	-0.10	-2.11

กองนโยบายและแผน	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.63	4.78	-0.15	-3.14
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.63	4.77	-0.14	-2.94
รวม	**4.62**	**4.73**	**-0.11**	**-2.33**

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองนโยบายและแผน พบว่า มีแนวโน้มลดลงในปี 2568 เท่ากับ -2.33% เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2567 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ลดลง) ในทุกประเด็นการให้บริการ

จากการวิเคราะห์เกิดจากการ (ลดลง) ในประเด็นความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมลดลงมากที่สุดเท่ากับ -2.73% รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -2.55 % ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -2.34% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -2.55 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -1.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.73**	**4.78**	**-0.05**	**-1.05**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.70	4.79	-0.09	-1.88
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.74	4.75	-0.01	-0.21
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.76	4.78	-0.02	-0.42
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.71**	**4.69**	**0.02**	**0.43**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.68	4.67	0.01	0.21
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.71	4.70	0.01	0.21
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	4.70	0.04	0.85
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.72	4.69	0.03	0.64
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.67**	**4.70**	**-0.03**	**-0.64**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.67	4.73	-0.06	-1.27
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.63	4.64	-0.01	-0.22
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.67	4.69	-0.02	-0.43
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.71	4.74	-0.03	-0.63
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.72**	**4.75**	**-0.03**	**-0.63**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.72	4.74	-0.02	-0.42
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.70	4.74	-0.04	-0.84

กองบริหารงานบุคคล	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.73	4.75	-0.02	-0.42
รวม	**4.71**	**4.73**	**-0.02**	**-0.42**

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารงานบุคคล พบว่า มีแนวโน้มลดลงในปี 2568 เท่ากับ -0.42% เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2567

จากการวิเคราะห์เกิดจากความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลดลงมากที่สุดเท่ากับ -1.05% รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก-0.64% ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -0.63% และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม - 0.43% ตามลำดับ

ตารางที่ 30 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.53**	**4.44**	**0.09**	**2.03**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.5	4.41	0.09	2.04
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	4.46	0.07	1.57
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.56	4.47	0.09	2.01
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.52**	**4.45**	**0.07**	**1.57**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.45	4.33	0.12	2.77
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.53	4.44	0.09	2.03
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	4.50	0.04	0.89
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.57	4.54	0.03	0.66
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.52**	**4.41**	**0.11**	**2.49**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.54	4.37	0.17	3.89
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.53	4.43	0.10	2.26
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.55	4.40	0.15	3.41
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.46	4.46	0.00	0.00
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.55**	**4.45**	**0.10**	**2.25**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.53	4.41	0.12	2.72
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.55	4.41	0.14	3.17
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.57	4.53	0.04	0.88
รวม	**4.53**	**4.43**	**0.10**	**2.26**

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2568 เท่ากับ 2.26% เมื่อเปรียบเทียบจากปี 2567 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้นในทุกประเด็นการให้บริการ

จากการวิเคราะห์เกิดจากการเพิ่มขึ้นมากที่สุด ในประเด็นที่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2.49% รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม 2.25% ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.03% และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.57% ตามลำดับ

ตารางที่ 31 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี

กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.20**	**4.21**	**-0.01**	**-0.24**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	4.24	-0.02	-0.47
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.16	4.20	-0.04	-0.95
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.22	4.19	0.03	0.72
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.24**	**4.28**	**-0.04**	**-0.93**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.20	4.22	-0.02	-0.47
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.21	4.20	0.01	0.24
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23	4.21	0.02	0.48
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.30	4.50	-0.20	-4.44
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.23**	**4.24**	**-0.01**	**-0.24**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.24	4.34	-0.10	-2.30
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.19	4.23	-0.04	-0.95
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	4.16	0.03	0.72
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.36	4.22	0.14	3.32
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.23**	**4.24**	**-0.01**	**-0.24**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.23	4.25	-0.02	-0.47
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.21	4.23	-0.02	-0.47
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.24	4.25	-0.01	-0.24
รวม	**4.23**	**4.24**	**-0.01**	**-0.24**

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรนนทบุรี พบว่า มีแนวโน้มลดลงในปีการศึกษา 2568 เท่ากับ -0.24% เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการลดลงในทุกประเด็นการให้บริการ

จากการวิเคราะห์เกิดจากการลดลงมากที่สุดในประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -0.93% รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -0.24%เท่ากับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -0.24% และเท่ากับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม -0.24% ตามลำดับ

ตารางที่ 32 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี

กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	ปีการศึกษา		ผลต่าง	
	2568	2567	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซนต์
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.29**	**4.65**	**-0.36**	**-7.74**
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	4.62	-0.31	-6.71
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.26	4.63	-0.37	-7.99
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง	4.29	4.71	-0.42	-8.92
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.22**	**4.64**	**-0.42**	**-9.05**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.59	-0.35	-7.63
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.22	4.62	-0.40	-8.66
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.21	4.69	-0.48	-10.23
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.19	4.66	-0.47	-10.09
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.24**	**4.63**	**-0.39**	**-8.42**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.25	4.65	-0.40	-8.60
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.23	4.64	-0.41	-8.84
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22	4.60	-0.38	-8.26
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.24	4.64	-0.40	-8.62
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	**4.23**	**4.64**	**-0.41**	**-8.84**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.24	4.61	-0.37	-8.03
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.24	4.65	-0.41	-8.82
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.20	4.67	-0.47	-10.06
รวม	**4.24**	**4.64**	**-0.40**	**-8.62**

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี พบว่า มีแนวโน้มลดลงในปีการศึกษา 2568 เท่ากับ -8.62% เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการลดลงในทุกประเด็นการให้บริการ

จากการวิเคราะห์เกิดจากการลดลงมากที่สุดในประเด็น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -9.05% รองลงมา คือความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม-8.84% ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -8.42% และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -7.74% ตามลำดับ

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567

จากการเปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างปีการศึกษา 2568 และ ปีการศึกษา 2567 พบว่า ในปีการศึกษา 2568 ผู้ตอบแบบสอบถามลดลงเท่ากับ -28 ราย เมื่อเปรียบเทียบจากปีการศึกษา 2567

หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
	ปีการศึกษา 2568	ปีการศึกษา 2567	ผลต่าง
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	116	163	-47
2. กองกลาง	123	116	7
3 กองคลัง	137	120	17
4. กองนโยบายและแผน	151	116	35
5. กองบริหารงานบุคคล	96	203	-107
6. กองพัฒนานักศึกษา	121	123	-2
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	221	154	67
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	104	102	2
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	**1069**	**1097**	**-28**

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567

ผลการเปรียบเทียบจำนวนผู้รับบริการ แบ่งตามประเภทผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2568 และปีการศึกษา 2567 พบว่า ในปีการศึกษา 2568 จำนวนผู้รับบริการลดลง 28 ราย โดยอาจารย์ลดลง 54 ราย บุคลากรสายสนับสนุนลดลง 83 ราย และบุคคลภายนอกลดลง 33 ราย สำหรับจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้น 142 ราย ตามลำดับ

ประเภท	จำนวนผู้รับบริการ		
	ปีการศึกษา 2568	ปีการศึกษา 2567	ผลต่าง
1. อาจารย์	132	186	-54
2. นักศึกษา	319	177	142
3. บุคลากรสายสนับสนุน	600	683	-83
4. บุคคลภายนอก	18	51	-33
รวม	**1,069**	**1097**	**-28**

5. แนวทางในกดารปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2569 ดังนี้

1. จุดที่ควรพัฒนา

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในภาพรวม เท่ากับ 4.35 โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ และความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงให้พร้อมใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงการสื่อสารขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อน และลดระยะเวลารอคอย โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีคะแนนด้านนี้ค่อนข้างต่ำ

3. ด้านความรวดเร็วและการติดตามงาน ควรพัฒนาการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการแจ้งสถานะและความคืบหน้าของงานให้ผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะงานเบิกจ่ายและงานที่ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน

4. ด้านการเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารที่จำเป็น ควรปรับปรุงเว็บไซต์และช่องทางประชาสัมพันธ์ให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน พร้อมเผยแพร่แบบฟอร์ม ระเบียบ แนวปฏิบัติ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการค้นหาและดาวน์โหลดข้อมูลและเอกสารได้ด้วยตนเอง

5. ด้านสถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ ควรตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม สถานที่จัดอบรม และอุปกรณ์ประกอบการให้บริการ ตลอดจนปรับปรุงหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

2. แนวทางการพัฒนาเพื่อให้บริการดีขึ้น

1. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ โดยปรับปรุงเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน จัดทำช่องทางดาวน์โหลดแบบฟอร์มและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นไว้ในจุดเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

2. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนและลดความซ้ำซ้อน โดยจัดทำคู่มือหรือแผนผังขั้นตอนการให้บริการ ระบุเอกสารที่ต้องใช้ ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการในแต่ละขั้นตอน พร้อมเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

3. เพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานและติดตามผล โดยกำหนดผู้รับผิดชอบงานแต่ละประเภท จัดให้มีระบบติดตามสถานะงาน และแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายและการตรวจสอบเอกสาร

4. พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยส่งเสริมทักษะการสื่อสาร การให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สุภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสำรวจความต้องการใช้งาน ตรวจสอบอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด และจัดสรรห้องประชุมหรือสถานที่จัดอบรมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้งาน

6. นำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาใช้พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง โดยสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมทุกศูนย์พื้นที่ วิเคราะห์ปัญหาของแต่ละหน่วยงาน และจัดทำแผนปรับปรุงที่มีผู้รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการชัดเจน พร้อมประเมินผลหลังการปรับปรุง

7. กำหนดมาตรฐานการให้บริการและติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดระยะเวลามาตรฐานของงานแต่ละประเภท ติดตามจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนด ระยะเวลารอรับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

ภาคผนวก

1. ตารางสรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
2. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
3. ตัวอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ของสำนักงานอธิการบดี
4. รายชื่อผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

1. ตารางสรุปจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
1. สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	8	1	104	3	116
2. กองกลาง	14	1	108	0	123
3 กองคลัง	20	8	103	6	137
4. กองนโยบายและแผน	10	10	127	4	151
5. กองบริหารงานบุคคล	57	1	38	0	96
6. กองพัฒนานักศึกษา	4	69	48	0	121
7. กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	6	187	28	0	221
8. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	13	42	44	5	104
รวมทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี	**132**	**319**	**600**	**18**	**1,069**
คิดเป็นร้อยละ	**12**	**30**	**56**	**2**	**100**

2. ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตารางสรุปค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

(ระหว่างเดือนมิถุนายน 2568 - พฤศจิกายน 2569) ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2568

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ประเด็นที่ 1			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ประเด็นที่ 2				ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ประเด็นที่ 3				ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ประเด็นที่ 4			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยรวม	ร้อยละ
			1.1	1.2	1.3			2.1	2.2	2.3	2.4			3.1	3.2	3.3	3.4			4.1	4.2	4.3				
1	สอ.พัฒนาระบบ	116	4.82	4.73	4.83	**4.79**	**95.87**	4.78	4.71	4.76	4.79	**4.76**	**95.20**	4.80	4.73	4.81	4.78	**4.78**	**95.60**	4.83	4.77	4.81	**4.80**	**96.07**	**4.78**	95.68
2	กองกลาง	123	4.31	4.26	4.33	**4.30**	**86.00**	4.15	4.23	4.20	4.22	**4.20**	**84.00**	4.26	4.24	4.20	4.29	**4.25**	**84.95**	4.28	4.25	4.26	**4.26**	**85.27**	**4.25**	84.99
3	กองคลัง	137	5.00	5.00	5.00	**5.00**	**100.00**	4.00	4.00	5.00	5.00	**4.50**	**90.00**	4.00	3.00	3.00	4.00	**3.50**	**70.00**	4.00	4.00	5.00	**4.33**	**86.67**	**4.33**	86.67
4	กองนโยบายและแผน	151	4.64	4.65	4.67	**4.65**	**93.07**	4.60	4.59	4.61	4.61	**4.60**	**92.05**	4.61	4.57	4.56	4.59	**4.58**	**91.65**	4.65	4.63	4.63	**4.64**	**92.73**	**4.62**	92.38
5	กองบริหารงานบุคคล	96	4.70	4.74	4.76	**4.73**	**94.67**	4.68	4.71	4.74	4.72	**4.71**	**94.25**	4.67	4.63	4.67	4.71	**4.67**	**93.40**	4.72	4.70	4.73	**4.72**	**94.33**	**4.71**	94.13
6	กองพัฒนานักศึกษา	121	4.50	4.53	4.56	**4.53**	**90.60**	4.45	4.53	4.54	4.57	**4.52**	**90.45**	4.54	4.53	4.55	4.46	**4.52**	**90.40**	4.53	4.55	4.57	**4.55**	**91.00**	**4.53**	90.61
7	กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	221	4.22	4.16	4.22	**4.20**	**84.00**	4.20	4.21	4.23	4.30	**4.24**	**84.70**	4.24	4.19	4.19	4.36	**4.25**	**84.90**	4.23	4.21	4.24	**4.23**	**84.53**	**4.23**	84.60
8	กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	104	4.31	4.26	4.29	**4.29**	**85.73**	4.24	4.22	4.21	4.19	**4.22**	**84.30**	4.25	4.23	4.22	4.24	**4.24**	**84.70**	4.24	4.24	4.20	**4.23**	**84.53**	**4.24**	84.82
11	**รวม สอ.**	**1069**	**4.56**	**4.54**	**4.58**	**4.56**	**91.24**	**4.39**	**4.40**	**4.54**	**4.55**	**4.47**	**89.37**	**4.42**	**4.27**	**4.28**	**4.43**	**4.35**	**86.95**	**4.44**	**4.42**	**4.56**	**4.47**	**89.39**	**4.46**	89.24
	ค่าเฉลี่ย				**4.56**						**4.47**						**4.35**					**4.47**				
	ค่าร้อยละ		91.25	90.83	91.65	91.24		87.75	88.00	90.73	91.00	89.37		88.43	85.30	85.50	88.58	86.95		88.70	88.38	91.10				
	ค่าร้อยละรวมแต่ละประเด็น				91.24						89.37						86.95					89.39				

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี 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 วาสุกรี

4. หน่วยงานที่สังกัด

☐ 1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ☐ 2. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร
☐ 3. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
☐ 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ☐ 6. คณะศิลปศาสตร์
☐ 7. สถาบันวิจัยและพัฒนา ☐ 8. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
☐ 9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ 10. สำนักงานอธิการบดี
☐ 11. กองกลาง ☐ 12. กองคลัง
☐ 13. กองบริหารงานบุคคล ☐ 14. กองนโยบายและแผน
☐ 15. กองพัฒนานักศึกษา ☐ 16. กองบริหารทรัพยากรวนนทบุรี
☐ 17. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี ☐ 18. บุคคลภายนอก

5. โปรดเลือกหน่วยให้บริการของสำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)

☐ 1. งานบริหารและพัฒนาระบบ
☐ 2. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
11 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง					
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
2.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
2.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล					
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

5. รายชื่อผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2568

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	e-mail
1	นางสาวสุปรียา คงแสงชู	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	สำนักงานอธิการบดี	supreya.k@rmutsb.ac.th
2	นางสาวอรณี เวชทัพ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองกลาง	oranee.w@rmutsb.ac.th
3	นางกันยา นวนพิจิตร์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	กองคลัง	kunya.nu@rmutsb.ac.th
4	นางสาวนุชศจี สำเภาลอย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารงานบุคคล	nuchsajee.s@rmutsb.ac.th
5	นางสาวภัทรภรณ์ รองแก้ว	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	กองนโยบายและแผน	phattaraporn.r@rmutsb.ac.th
6	นางสาวดวงใจ เพ็ชรรักษ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองพัฒนานักศึกษา	doungjai.pe@rmutsb.ac.th
7	นายประเสริฐศักดิ์ เอี่ยมใส	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	prasertsak.a@rmutsb.ac.th
8	นางสาวขนิษฐา คงศิริ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	karnittar.k@rmutsb.ac.th



สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

60 หมู่ 3 ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

035709083

https://president.rmutsb.ac.th

สำนักงานอธิการบดี มทร.สุวรรณภูมิ