



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กองนโยบายและแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กองนโยบายและแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยสถาบันเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดียิ่งจาก คณะกรรมการที่ปรึกษางานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยงานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ให้บริการให้ตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 2. สรุปข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 5,092 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญ.....	(3)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย.....	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ประวัติมหาวิทยาลัย.....	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	
18	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวัด.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย.....	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล.....	21
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ.....	21
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	24
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	25
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	27
สรุปผลการวิจัย	27
อภิปรายผล	28
บรรณานุกรม.....	29
ภาคผนวก	31
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัย.....	32
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	35
ภาคผนวก ค ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายหน่วยงาน	37
คณะครุศาสตร์	38
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	48
คณะวิทยาการจัดการ.....	56
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	68
คณะพยาบาลศาสตร์	78
สำนักคอมพิวเตอร์	88
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	96
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	105
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	111
สถาบันภาษา.....	121
สถาบันวิจัยและพัฒนา	129
สำนักงานอธิการบดี	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	22
ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	24
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัย- ส่วนบุคคล	25
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตาม – หน่วยงาน	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลัก ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพตามศาสตร์และสาขาวิชาที่จัดขึ้น การวิจัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ส่งเสริมให้คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยทำงานวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนการสอน การพัฒนางานของมหาวิทยาลัย บริการวิชาการให้หน่วยงานภายนอก รวมถึงการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ และการทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

ปัจจุบันสถานศึกษามีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งสถานศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ และสถานศึกษาเอกชน ส่งผลให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำกลยุทธ์ที่เน้นการประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นจุดสำคัญในการสร้างความแตกต่างและจุดขายให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่นและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐมีพันธกิจ คือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคู่คุณธรรมและขยายโอกาสทางการศึกษา การผลิตบัณฑิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง การวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่มาตรฐานสากล และสืบสานพัฒนาโครงการพระราชดำริการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพของชุมชน จะเห็นได้ว่านอกเหนือจากการบริการทางการศึกษาแล้ว ยังมีการบริการวิชาการแก่สังคมและท้องถิ่นอีกด้วย

ดังนั้นมหาวิทยาลัยที่เล็งเห็นความสำคัญของการบริการจึงได้กำหนดให้หน่วยงานระดับคณะ/สำนัก/สถาบันศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำผลประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจที่เป็นเลิศให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. เพื่อสรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้ดีขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
ผู้ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้
 - 1.1 กลุ่มนักศึกษา
 - 1.2 กลุ่มอาจารย์
 - 1.3 กลุ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่
 - 1.4 กลุ่มบุคคลภายนอก
3. ระยะเวลาดำเนินการ
วันที่ 1 สิงหาคม 2564 – 31 กันยายน 2564

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

- ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้
1. ตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่ ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
 2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมสามารถนำข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้ไปประกอบการบริหารจัดการ และการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับ การตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อ ได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่ เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง
2. การให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอบริการหรือการให้ความช่วยเหลือ และ ดำเนินงานเพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกที่มาขอรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทที่ 2

ประวัติแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ความหมายและความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เติมความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory) พอสรุปได้ดังนี้

Good (1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Benjamin B. Wolman (1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ท่าทีทั่วไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถ จำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์ หลากๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการ ดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการ อย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โพธิ์เสน (2543: 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สดใจ (2544: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ สบายใจ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ที่พอใจต่อสิ่งๆ ทำให้เกิดความชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลู่ถึงความต้องการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

Millet (1973: 397) กล่าวถึงบริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการนั้น สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549: 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้
2. ราคาค่าบริการ ความถึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา

ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516: 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจให้บริการคัมกับมาให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคัมกับมาให้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 69) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการ สะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใ่วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถไขทันทันทีหรือไม่ล่าช้า
5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

Milet (1973: 390) ได้สรุปปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้

หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจากหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination)

ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญ

เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลากว่าคือ การรู้จัก

วางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้องเหมาะสมผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะงานให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1973: 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึง จำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยการบริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจากประสบการณ์

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอมีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะป็นภาระหรือพันธผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทางงานในองค์กรจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอ นั้นจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริการ การศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบสำหรับนักศึกษาเจ้าหน้าที่อาจารย์และผู้บริหาร ซึ่งระบบบริการนี้จะเกี่ยวกับงานหรือบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชนครปฐมทำให้สามารถเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ทันสมัย ประหยัดทรัพยากร สะดวก รวดเร็วและลดข้อผิดพลาดได้มากยิ่งขึ้น นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การลงทะเบียนเรียน ระเบียบประวัติผลการศึกษา การตรวจสอบการจบ ฯลฯ โดยผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้

ดังนั้นความเสมอภาพที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ควรพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

3. ระดับพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

3.1 พิกพ อุทุม (2537: 65) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อยและบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลาเป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมัน ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

3.2 ภณิดา ชัยปัญญา (2541: 25) ได้กล่าวถึง การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาจากผู้ที่เคยได้ศึกษาวิจัยไว้แล้ว ดังนี้

บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ชาลินี พลดีลา และคณะ (2551: 49) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง โดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผลการเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหาการเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่าๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัตราค่าไม่ตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

วิชัย ธิวัณนา (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลายาวนาน ดังมีประวัติความเป็นมา ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2564 ข)

พ.ศ. 2479 เริ่มตั้งเป็น “โรงเรียนสตรีฝึกหัดครูนครปฐม” โดยใช้ตึกหอทะเบียนมณฑลนครชัยศรี ซึ่งตั้งอยู่ ณ เลขที่ 86 ถนนเทศา ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม รับเฉพาะนักเรียนหญิง เปิดสอนชั้นฝึกหัดครูประชาบาล

พ.ศ. 2503 เปิดรับนักเรียนฝึกหัดครูชาย โดยให้เรียนร่วมกับนักเรียนฝึกหัดครูหญิง เริ่มเปิดสอนระดับประกาศนียบัตร วิชาการศึกษา (ป.กศ.) เริ่มงานโครงการฝึกครูชนบท

พ.ศ. 2511 เปลี่ยนชื่อโรงเรียนสตรีฝึกหัดครูนครปฐม เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูนครปฐม

พ.ศ. 2512 ย้ายสถานที่จากเลขที่ 86 ถนนเทศา ไปอยู่เลขที่ 85 ถนนมาลัยแมน (ตรงข้ามวัดใหม่ปิ่นเกลียว) เปิดรับนักเรียนครูตามโครงการผลิตครูประโยคครูปฐม (ป.ป.)

พ.ศ. 2513 เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนฝึกหัดครูนครปฐม เป็นวิทยาลัยครูนครปฐม เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2513 และเปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.สูง)

พ.ศ. 2518 เริ่มดำเนินการและบริหารตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ทำให้วิทยาลัยครูเปลี่ยนแปลงทั้งทางบทบาท และโครงสร้างเข้าไปสู่ความเป็นอุดมศึกษามากขึ้น ดังเช่นที่ระบุไว้ในมาตรา 5 คือ “ให้วิทยาลัยครูเป็นสถาบันค้นคว้า และวิจัย ผลิตครูถึงระดับปริญญาตรี

ส่งเสริมวิทยฐานะของครูอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน” วิทยาลัยครูนครปฐมซึ่งได้รับฐานะให้เป็นวิทยาลัยครู ได้เพียง 5 ปี ก็ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและขยายบทบาทออกไปอย่างกว้างขวางตั้งแต่พระราชบัญญัติประกาศใช้

พ.ศ. 2521 เปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต 2 ปี เปิดโครงการอบรมครู และบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อคป.) รุ่นที่ 1

พ.ศ. 2523 เริ่มเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี

พ.ศ. 2527 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงบางมาตราให้วิทยาลัยครูมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติการกิจสนองความต้องการของสังคมให้กว้างขวางขึ้น สำคัญของการเปลี่ยนแปลง ลักษณะหนึ่งในมาตรา 5 คือ ให้วิทยาลัยครูจัดการศึกษาในสาขาวิชาการต่าง ๆ นอกเหนือจากการผลิตครูได้ด้วย

พ.ศ. 2528 วิทยาลัยครูนครปฐมได้เปิดสอนระดับอนุปริญญาสาขาวิชาการอื่น (อ.วท. และ อ.ศศ.) เป็นปีแรก มี 5 สาขาวิชาเอก แยกเป็นสายศิลปศาสตร์ 2 สาขา วิชาเอก วารสารศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ และการออกแบบ และสายวิทยาศาสตร์ 3 สาขาวิชาเอก คือการอาหาร พืชศาสตร์ และอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2529 รับนักศึกษาสาขาวิชาการอื่นเพิ่มขึ้น และเปิดถึงระดับปริญญาตรีเป็นปีแรกและเปิดโครงการการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ระดับปริญญาตรี และอนุปริญญาเป็นปีแรก เปิดดำเนินการโรงเรียนสาธิตโดยรับนักเรียนชั้นมัธยมปีที่ 1 จำนวน 2 ห้องเรียน ในแผนการเรียนอังกฤษ – คณิตศาสตร์ โดยใช้อาคารนอน ดี. 3 ดัดแปลงเป็นอาคารเรียน ในขณะเดียวกันได้ดำเนินงานควบคู่ไปกับโรงเรียนสาธิตอนุบาล ซึ่งเปิดสอนมาตั้งแต่ปี 2522 โดยใช้อาคารเรียนชั่วคราว มีตั้งแต่ชั้นเด็กเล็ก อนุบาล 1 อนุบาล 2

พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามวิทยาลัยครูว่า “สถาบันราชภัฏ” เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535

พ.ศ. 2538 ประกาศใช้ พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538

พ.ศ. 2540 เปิดโครงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน (กศ.พป.) และเปิดสอนระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (ป.บัณฑิต)

พ.ศ. 2541 เปิดศูนย์ให้การศึกษา ณ สถาบันอินเทอร์เน็ต อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เปิดรับนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา

พ.ศ. 2542 เปิดศูนย์ให้การศึกษา ณ โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร เปิดรับนักศึกษา ปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาและสาขาไทยคดีศึกษา เริ่มเปิดรับนักศึกษา ศูนย์จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับครูประจำการ (ศอ.คป.)

พ.ศ. 2543 เริ่มเปิดรับนักศึกษาศูนย์จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับผู้มาชุมชน (ศอช.) ปีการศึกษา 2545 สถาบันมีนักศึกษาภาคปกติ 5,439 คนเป็นสายวิชาครุศาสตร์ 1,241 คน สายวิชาวิทยาศาสตร์ 1,238 คน และสายศิลปศาสตร์ 2,960 คน นักศึกษาในโครงการ กศ.พป. 6,022 คน เป็นสายวิชาครุศาสตร์ 702 คน สายวิชาวิทยาศาสตร์ 1,467 คน และสายวิชาศิลปศาสตร์ 3,853 คน นักศึกษาในโครงการ ศอ.คป. 434 คน นักศึกษาโครงการ ศอ.ช. 210 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 38 คน ระดับปริญญาโท 183 คน นักเรียนสาธิตมัธยมศึกษา 461 คน และระดับ

อนุบาลเด็กเล็ก 43 คน อาจารย์ประจำทั้งสิ้น 222 คน ในจำนวนนี้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 183 คน และปริญญาเอก จำนวน 9 คน มีอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการเป็นรองศาสตราจารย์ จำนวน 8 คน เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 91 คน

พ.ศ. 2546 เปิดโครงการสมทบร่วมกับวิทยาลัยพลศึกษาสมุทรสาคร

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก ลงวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน เป็นต้นไป

พ.ศ. 2548 ดำเนินการปรับปรุงและสร้างหลักสูตรสำหรับเปิดสอนในปีการศึกษา 2549 พร้อมทั้งปรับปรุงโครงสร้างหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ สกอ.

พ.ศ. 2549 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ) และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ) เปิดรับนักศึกษาต่างประเทศ จัดการเรียนการสอนให้แก่ นักศึกษาจีน หลักสูตร 2 + 1 จำนวน 60 คน นักศึกษาเวียดนาม 7 คน

พ.ศ. 2550 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขานิติศาสตร์ (น.บ.) ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร (ศศ.บ) และสหกิจวิทยาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น (ศศ.บ), เปิดรับนักศึกษาต่างประเทศ จัดการเรียนการสอนให้แก่ นักศึกษาจีน และนักศึกษาเวียดนาม หลักสูตรต่างๆ รวม 179 คน รายละเอียดดังนี้

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน หลักสูตร 2+1 จำนวน 58 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน หลักสูตร 2+2 จำนวน 18 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน หลักสูตร 2+2 ต่อยอด จำนวน 18 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน หลักสูตร 3+1 จำนวน 32 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน หลักสูตร 1+3 จำนวน 23 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน นักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตร 2+1 จำนวน 11 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน นักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตร 1+3 จำนวน 1 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจีน นักศึกษาเรียนร่วมหลักสูตร อบรมภาษาไทย จำนวน 2 คน รวมนักศึกษาจีน 163 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาเวียดนาม นักศึกษาเรียนหลักสูตร อบรมภาษาไทย จำนวน 10 คน

จัดการศึกษาทางด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาเวียดนาม นักศึกษาเรียนหลักสูตร การเงิน (การเงินและธนาคาร) จำนวน 6 คน รวม 16 คน รวมนักศึกษาต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม รวม 179 คน

พ.ศ. 2551 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเคมีอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2552 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 7 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาการพัฒนาซอฟต์แวร์ สาขาวิชาการจัดการ

อาหาร สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต

พ.ศ. 2553 ปรับปรุงหลักสูตร 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ และสาขาวิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ

พ.ศ. 2554 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาประถมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้ และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ปรับปรุงหลักสูตร 3 สาขาวิชาในระดับปริญญาตรี ได้แก่ สาขาวิชาพลศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์

พ.ศ. 2555 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชาในระดับปริญญาตรี ได้แก่ สาขาวิชา ออกแบบนิเทศศิลป์ สาขาวิชาออกแบบดิจิทัลอาร์ต และสาขาวิชานิเทศศาสตร์

พ.ศ. 2556 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 4 สาขาวิชา ระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ระดับมหาบัณฑิต 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาฟิสิกส์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปรัชญาดุษฎีบัณฑิต 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาฟิสิกส์

พ.ศ. 2557 เปิดหลักสูตรใหม่ระดับปริญญาตรีเพิ่มเติม 1 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์

พ.ศ. 2558 เปิดหลักสูตรใหม่ระดับปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตเพิ่มเติม 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาฟิสิกส์ สาขาวิชาชีววิทยา สาขาวิชาเคมี สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชา ศิลปศึกษา และสาขาวิชาธุรกิจศึกษา

พ.ศ. 2559 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชา สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการข้อมูล (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีมีเดีย (วท.บ.) ปรับปรุงหลักสูตร 26 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย (ค.บ.) สาขาวิชาพลศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาการประถมศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาดนตรีศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (ค.บ.) สาขาวิชาสังคมศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชานิติศาสตร์ (น.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (บธ.บ.) สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร (บธ.บ.) สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (บธ.บ.) สาขาวิชาการตลาด (บธ.บ.) สาขาวิชาการบัญชี (บข.บ.) สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ (พย.บ.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (วท.บ.) สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม (วท.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า (วศ.บ.) สาขาวิชาออกแบบนิเทศศิลป์ (ศศ.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (ศศ.บ.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (ศศ.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (ศศ.บ.) สาขาวิชาการจัดการอาหาร (ศศ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (บธ.ม.)

พ.ศ. 2560 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาฟิสิกส์อุตสาหกรรม (วท.บ.) คอมพิวเตอร์ศึกษา (ค.บ.) ปรับปรุงหลักสูตร 8 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (ค.บ.) สาขาวิชาคณิตศาสตร์ (ค.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาภาษาไทย (ค.บ.) สาขาวิชานิเทศศาสตร์ (นศ.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน (บธ.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์ (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (วท.บ.)

สาขาวิชาออกแบบดิจิทัลอาร์ต (ศป.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา (ศศ.บ.)
สาขาวิชาภาษาไทยเพื่ออาชีพ (ศศ.บ.) สาขาวิชาการบริการธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ศศ.บ.)
สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน (ศศ.บ.) สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน (ค.ม.) สาขาวิชาฟิสิกส์ (วท.ม.)
สาขาวิชาฟิสิกส์ (ปร.ด.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา (ปร.ด.)

พ.ศ.2561 ปรับปรุงหลักสูตรใหม่ 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา (วศ.บ.)
สาขาวิชาวิชาชีพครู (ประกาศนียบัตรบัณฑิต)

พ.ศ.2562 ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต 17 สาขาวิชา จากระยะเวลา 5 ปี เป็น 4 ปี
ได้แก่ สาขาวิชาการศึกษา ปฐมวัย (ค.บ.) สาขาวิชาการประถมศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาพลศึกษา
(ค.บ.) สาขาวิชาสังคมศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาดนตรีศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (ค.บ.)
สาขาวิชาภาษาไทย (ค.บ.) สาขาวิชาภาษาจีน (ค.บ.) สาขาวิชาศิลปศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชา
คณิตศาสตร์ (ค.บ.) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (ค.บ.) สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ศึกษา (ค.บ.)
สาขาวิชาฟิสิกส์ (ค.บ.) สาขาวิชาเคมี (ค.บ.) สาขาวิชาชีววิทยา (ค.บ.) สาขาวิชา อุตสาหกรรมศิลป์
(ค.บ.) และสาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ค.บ.)

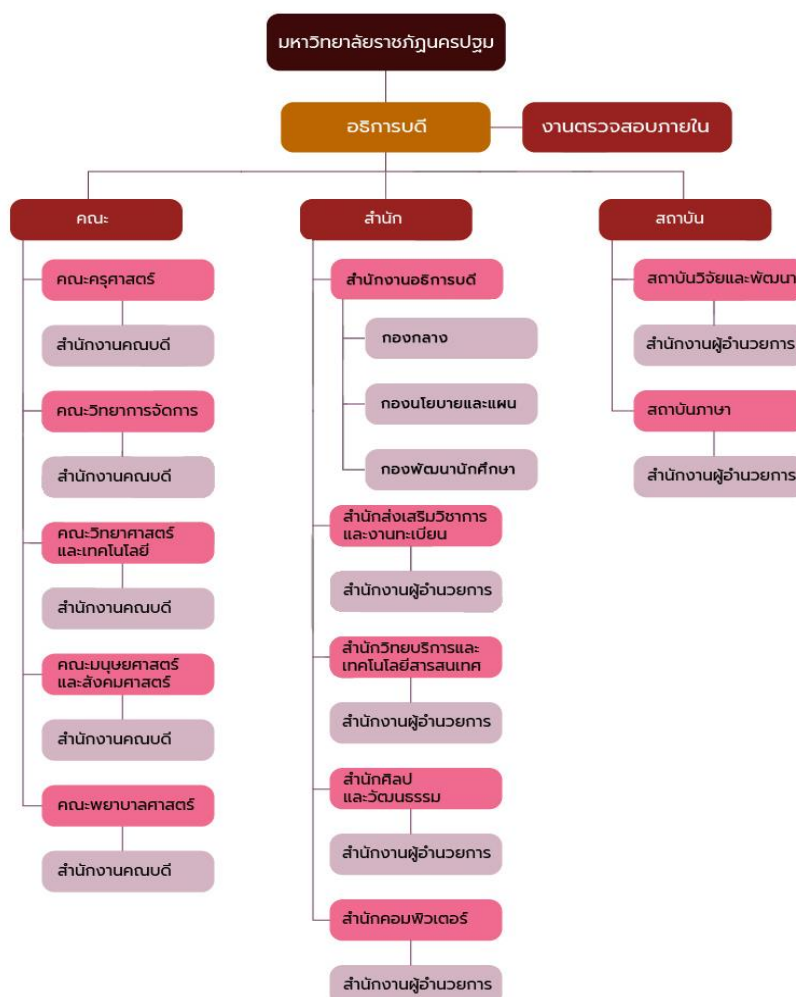
พ.ศ.2563 ปรับปรุงหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และปรับปรุงหลักสูตรสาขานิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.)
เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชานาฏศิลป์และศิลปะการแสดง (ศป.บ.) และ
สาขาวิชาการจัดการบริการการท่องเที่ยวและสุขภาพนานาชาติ (ศศ.บ.)

การแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การบริหารราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประกอบด้วย สภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ คณะกรรมการวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ สภาคณาจารย์และข้าราชการ อธิการบดี และรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบ่งส่วนงานราชการออกเป็น 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะพยาบาลศาสตร์ และ 7 สำนัก/สถาบัน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา และสถาบันภาษา ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2564 ก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการวิจัยโดยมีการดำเนินการวิจัยและขั้นตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในช่วงระยะเวลาวันที่ 25 สิงหาคม – 4 ตุลาคม พ.ศ. 2564

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในช่วงระยะเวลาวันที่ 25 สิงหาคม – 4 ตุลาคม พ.ศ. 2564

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็น ผ่านระบบสารสนเทศ Google Forms โดยแยกแบบสอบถามเป็น 2 ส่วนการประเมินดังนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 4) ระดับการศึกษาสูงสุด 5) ประเภทผู้รับบริการ 6) หน่วยงานที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 (5, 4, 3, 2, 1) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน Likert (1967) ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	คะแนน	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ดังนั้นเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคะแนนวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้ของ บุญชม ศรีสะอาด. (2556) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เติมข้อความและตอบอย่างอิสระ

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. พัฒนาแบบสอบถามจากรายงานเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562 และทำการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้อง ก่อนนำไปใช้

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. กองนโยบายและแผนจัดทำบันทึกข้อความ เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในส่งเสริมการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. กองนโยบายและแผนส่ง QR code เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม ให้แต่ละหน่วยงานพิมพ์ที่หน่วยงาน พร้อมกับส่งเสริมให้ผู้รับบริการของหน่วยงานทำแบบสอบถาม
3. กองนโยบายและแผนตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ในการตอบคำถามอีกครั้ง เพื่อนำไปดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลในการสรุปผลวิจัยต่อไป

4.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ได้รับกลับมาทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สำหรับอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แล้วแปลผลความหมายคะแนน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด. (2556)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 5,092 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 4 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5,092 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3,891 คน คิดเป็นร้อยละ 76.41 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 2,448 คน คิดเป็นร้อยละ 48.08 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 3,164 คน คิดเป็นร้อยละ 62.14 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา จำนวน 3,842 คิดเป็นร้อยละ 75.45 หน่วยงานที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด คือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,556 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 5,092 คน

(n = 5,092)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,135	22.29
หญิง	3,891	76.41
ไม่ต้องการระบุ	66	1.30
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	1,474	28.95
20-30 ปี	2,448	48.08
31-40 ปี	548	10.76
41-50 ปี	389	7.64
51 ปีขึ้นไป	233	4.58
การศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1,377	27.04
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3,164	62.14
ปริญญาโท	417	8.19
ปริญญาเอก	134	2.63
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	420	8.25
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	665	13.06
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3,842	75.45
บุคคลภายนอก	165	3.24

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 5,092 คน (ต่อ)

(n = 5,092)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ใช้บริการ		
คณะครุศาสตร์	407	7.99
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	871	17.11
คณะวิทยาการจัดการ	523	10.27
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	193	3.79
คณะพยาบาลศาสตร์	212	4.16
สำนักงานอธิการบดี	1,556	30.56
สำนักคอมพิวเตอร์	345	6.78
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	180	3.53
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	107	2.10
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	258	5.07
สถาบันภาษา	342	6.72
สถาบันวิจัยและพัฒนา	68	1.34
ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ(UBI)	30	0.59

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5,092 คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการตามลำดับดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$)
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.30$)
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$)

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5,092 คน ในภาพรวม
(n = 5,092)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.27	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	มาก
รวม	4.30	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5,092 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาในปัจจุบัน ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานที่รับบริการ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$) โดยช่วงอายุที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อายุ ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 4.49$) ระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) ผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) หน่วยงานมีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ สถาบันวิจัยและพัฒนา ($\bar{X} = 4.52$) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
(n = 5,092)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.35	มาก
หญิง	4.25	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.04	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.94	มาก
20-30 ปี	4.02	มาก
31-40 ปี	4.28	มาก
41-50 ปี	4.36	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.49	มาก
การศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.27	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.17	มาก
ปริญญาโท	4.37	มาก
ปริญญาเอก	4.35	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
(ต่อ) (n = 5,092)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.35	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.34	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.02	มาก
บุคคลภายนอก	4.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5,092 คน จำแนกตาม
หน่วยงาน (n = 5,092)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
คณะครุศาสตร์	4.29	มาก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.90	มาก
คณะวิทยาการจัดการ	4.22	มาก
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.01	มาก
คณะพยาบาลศาสตร์	4.32	มาก
สำนักงานอธิการบดี	4.40	มาก
สำนักคอมพิวเตอร์	4.11	มาก
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.28	มาก
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4.19	มาก
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3.98	มาก
สถาบันภาษา	4.17	มาก
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4.52	มากที่สุด
ศูนย์บ่มเพาะรัฐวิสาหกิจ(UBI)	4.38	มาก
รวม	4.30	มาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และสรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้ดีขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5,092 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5,092 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3,891 คน คิดเป็นร้อยละ 76.41 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 2,448 คน คิดเป็นร้อยละ 48.08 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 3,164 คน คิดเป็นร้อยละ 62.14 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา จำนวน 3,842 คน คิดเป็นร้อยละ 75.45 หน่วยงานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,556 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5,092 คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการตามลำดับดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$)
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.30$)
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$)

3. การตอบคำถามปลายเปิดข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับ โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดคือ เรื่องการปรับปรุงกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการตอบคำถาม และเรื่องช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่มีจำนวนน้อยและมีความล่าช้าในการติดต่อ

อภิปรายผล

การอภิปรายผล ผู้วิจัยกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้มีการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ส่งผลการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด

2. ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดคือ เรื่องการปรับปรุงกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการตอบคำถาม และเรื่องช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่มีจำนวนน้อยและมีความล่าช้าในการติดต่อ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานยังขาดจิตบริการที่ดีในการบริการผู้ใช้บริการ อีกทั้งมหาวิทยาลัยมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการจำนวนน้อยในบางหน่วยงาน รวมทั้งช่องทางการติดต่อผ่านหน้าเว็บเพจ Facebook ที่มีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสับสน มหาวิทยาลัยจึงควรมีช่องทางการติดต่อโดยเฉพาะที่ครบวงจรและรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). **หลักการบริการ**. กรุงเทพฯ.
- ชาลินี พลดีสา. (2551). **ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. มหาวิทยาลัยจันทรเกษม.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิภพ อุดม. (2537). **การตลาดสำหรับธนาคาร**. กรุงเทพฯ.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **แนวคิดความพึงพอใจ**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ.
- บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น(พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ.
- มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอบำบอง จังหวัดหนองคาย**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย ธิโวณา. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Good, Cartor V. (1973). Dictionary of education. 3rd ed. New York : McGraw-Hill. Book.

Wolman Benjamin B. 1973. Dictionary of Behavioral Science. New York : Van Nostrand Reinhold.

Millett, D. (1973). Management in the public service: the quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book Company.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 407 คน

(n = 407)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	93	22.85
หญิง	09	75.92
ไม่ต้องการระบุ	5	1.23
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	63	15.48
20-30 ปี	265	65.11
31-40 ปี	40	9.83
41-50 ปี	27	6.63
51 ปีขึ้นไป	12	2.95
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	93	22.85
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	270	66.34
ปริญญาโท	34	8.35
ปริญญาเอก	10	2.46
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	33	8.11
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	9	2.21
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	347	85.26
บุคคลภายนอก	18	4.42

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 407 คน (ต่อ)

(n = 407)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	316	77.64
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	38	9.34
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	38	9.34
เข้ารับการอบรม	15	3.69

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ จำนวน 407 คน ในภาพรวม

(n = 407)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.23	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	มาก
รวม	4.29	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะครุศาสตร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 407)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.51	มาก
หญิง	4.48	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.88	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.91	มาก
20-30 ปี	3.98	มาก
31-40 ปี	4.45	มาก
41-50 ปี	4.42	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.64	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.93	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.03	มาก
ปริญญาโท	4.46	มาก
ปริญญาเอก	4.60	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.40	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.32	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.99	มาก
บุคคลภายนอก	4.60	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.22	มาก
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.10	มาก
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	4.32	มาก
เข้ารับการอบรม	4.52	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 347)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.10	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.97	มาก
รวม	3.98	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.91	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.96	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.95	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.90	มาก
การติดต่อขอพบอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน	4.00	มาก
การจัดห้องเรียนชดเชย / สำรอง	3.95	มาก
รวม	3.94	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 347)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.07	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.05	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.01	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.02	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.13	มาก
บริการยืม / คืน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อุปกรณ์โสตศึกษา	4.05	มาก
รวม	4.05	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.97	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.00	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.97	มาก
รวม	3.98	มาก
รวมทุกด้าน	3.99	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 33)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.52	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.42	มาก
รวม	4.44	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.30	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.33	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.33	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.36	มาก
การบริการธุรการต่าง ๆ เช่น การลาป่วย ลาภิจ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การติดตามการต่อสัญญาจ้าง	4.39	มาก
การบริการด้านการจัดกิจกรรมและโครงการ ได้แก่ การจัดทำฎีกาเบิกจ่าย การยืมเงินทดรองจ่าย	4.33	มาก
การให้บริการจัดทำเอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ ตำราเรียน	4.45	มาก
บริการยืม/คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.36	มาก
รวม	4.36	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ (ต่อ)

(n = 33)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.55	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.42	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.36	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.42	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.36	มาก
รวม	4.42	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.39	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.45	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.36	มาก
รวม	4.40	มาก
รวมทุกด้าน	4.40	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก

(n = 27)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.70	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.59	มากที่สุด
รวมรายด้าน	4.61	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.37	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.41	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.41	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.41	มาก
รวมรายด้าน	4.40	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 27)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.52	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.37	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.52	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.52	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.48	มาก
รวม	4.48	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.59	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.56	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.44	มาก
รวม	4.53	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.51	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การตอบคำถามหรือข้อสงสัย มีความล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความไม่ชัดเจน

1.2 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

1.3 การได้รับอุปกรณ์ที่ไม่ครบถ้วน หรือสมบูรณ์ เนื่องจากอาจจะไม่เข้าใจในการสื่อสารเรื่องการยืม-คืน แก้ไข โดยอาจจะต้องอธิบายให้ผู้ยืมเข้าใจง่ายในชื่อเรียกอุปกรณ์โดยอธิบายเป็นชื่อ มีไซ์ รหัสของอุปกรณ์ หรือสอบถามผู้ยืม ถึงลักษณะอุปกรณ์ที่ต้องการยืมเพื่อต่อกับสิ่งใด และเวลาการยืม-คืน เนื่องจากเวลาการยืม-คืน ไม่เกิน 16:30 น. ทำให้บางวิชาที่เลิกเรียนเวลาอาจจะไม่สามารถยืมได้เนื่องจากกลัวว่าจะไม่ทันเวลาคืน

1.4 การประชาสัมพันธ์เรื่องเดิมซ้ำหลายครั้ง ส่งผลให้เกิดความสับสน และให้จัดระเบียบกลุ่มคนสำหรับแจ้งเรื่องประชาสัมพันธ์ให้อยู่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แล้วประชาสัมพันธ์ครั้งเดียวต่อหนึ่งรายการและใช้การเตือนความจำ

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ควรแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทางที่มี

2.2 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม เป็นมิตร ตอบข้อสงสัย และด้วยคำพูดที่ดี

2.3 ปรับการให้บริการเป็นออนไลน์ เช่น การรับ-ส่งเอกสาร การดำเนินการทางธุรกรรม เพื่อความยืดหยุ่นตามสถานการณ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 871 คน

(n = 871)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	217	24.91
หญิง	634	72.79
ไม่ต้องการระบุ	20	2.30
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	393	45.12
20-30 ปี	409	46.96
31-40 ปี	37	4.25
41-50 ปี	23	2.64
51 ปีขึ้นไป	9	1.03
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	291	33.41
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	540	62.00
ปริญญาโท	34	3.90
ปริญญาเอก	6	0.69
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	35	4.02
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	31	3.56
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	792	90.93
บุคคลภายนอก	13	1.49

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 871 คน (ต่อ)

(n = 871)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	710	81.52
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	122	14.01
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	39	4.48

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 871 คน ในภาพรวม

(n = 871)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.91	มาก
รวม	3.90	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 871)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	3.98	มาก
หญิง	3.96	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.79	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.99	มาก
20-30 ปี	3.85	มาก
31-40 ปี	3.89	มาก
41-50 ปี	3.90	มาก
51 ปีขึ้นไป	3.96	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.95	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.90	มาก
ปริญญาโท	3.86	มาก
ปริญญาเอก	3.54	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	3.77	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.36	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.92	มาก
บุคคลภายนอก	3.25	ปานกลาง
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	3.96	มาก
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	3.89	มาก
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	3.85	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 792)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.03	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.94	มาก
รวม	3.92	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.87	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.86	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.84	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.84	มาก
การติดต่อขอพบอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน	3.91	มาก
การจัดห้องเรียนชดเชย / สำรอง	3.84	มาก
รวม	3.86	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 792)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.94	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.96	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.92	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.94	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.00	มาก
บริการยืม / คืน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อุปกรณ์โสตศึกษา	3.96	มาก
รวม	3.95	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.94	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.93	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.93	มาก
รวม	3.93	มาก
รวมทุกด้าน	3.92	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 35)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.63	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.60	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.03	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.60	มาก
รวม	3.68	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.77	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.86	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.71	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.54	มาก
การบริการธุรการต่าง ๆ เช่น การลาป่วย ลากิจ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การติดตามการต่อสัญญาจ้าง	3.91	มาก
การบริการด้านการจัดกิจกรรมและโครงการ ได้แก่ การจัดทำฎีกาเบิกจ่าย การยืมเงินทดรองจ่าย	4.06	มาก
การให้บริการจัดทำเอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ ตำราเรียน	3.60	มาก
บริการยืม/คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	3.60	มาก
รวม	3.76	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 35)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.89	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.77	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.83	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.83	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.03	มาก
รวม	3.87	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.83	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.69	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.80	มาก
รวม	3.77	มาก
รวมทุกด้าน	3.77	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก

(n = 27)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.98	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.02	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.16	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.02	มาก
รวม	4.04	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.91	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.89	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.91	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.00	มาก
รวม	3.93	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก

(n = 27)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.11	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.00	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.07	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.11	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.18	มาก
รวม	4.10	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.00	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.05	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.07	มาก
รวม	4.04	มาก
รวมทุกด้าน	4.03	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การสื่อสารและตอบข้อสงสัยมีความล่าช้า และการตอบไม่ตรงคำถาม ส่งผลให้สร้างความสับสนแก่ผู้ให้บริการ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

1.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความล่าช้ากว่ากำหนดการที่กำหนดไว้ และไม่อัปเดตข้อมูลข่าวสารทางการศึกษาให้แก่ผู้ให้บริการทราบ

1.3 การให้บริการบางขั้นตอนใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมาก ควรลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

1.4 ระบบงานสารบรรณขาดความชัดเจนในการส่งเอกสารกลับไปแก้ไข ควรชี้แจงเหตุผลของการตีกลับเอกสาร เพื่อการแก้ไขเอกสารและเส้นทางที่ถูกต้อง

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ควรจัดทำระบบหรือแอปพลิเคชันที่สามารถตอบสนองการบริการในทุก ๆ ด้านมาใช้ในการให้บริการ

2.2 ตรวจสอบและปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคของคณะ เช่น ห้องน้ำหลังอาคารเรียน A7

2.3 แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน รวดเร็ว ในทุกช่องทาง

2.4 มหาวิทยาลัยควรตอบคำถามของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางโทรศัพท์ ไลน์ เว็บไซต์

2.5 ควรมีเพจที่รวบรวมช่องทางการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

2.6 ควรมีการดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 523 คน

(n = 523)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	124	23.71
หญิง	392	74.95
ไม่ต้องการระบุ	7	1.34
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	141	26.96
20-30 ปี	340	65.01
31-40 ปี	24	4.59
41-50 ปี	12	2.29
51 ปีขึ้นไป	6	1.15
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	127	24.28
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	370	70.75
ปริญญาโท	16	3.06
ปริญญาเอก	10	1.91
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	22	4.21
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	18	3.44
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	483	92.35

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 523 คน (ต่อ)

(n = 523)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	410	78.54
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	81	15.52
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	31	5.94

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 523 คน ในภาพรวม

(n = 523)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.21	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.25	มาก
รวม	4.22	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 523)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.31	มาก
หญิง	4.26	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.09	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.88	มาก
20-30 ปี	3.90	มาก
31-40 ปี	4.35	มาก
41-50 ปี	4.38	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.72	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.92	มาก
ปริญญาโท	4.33	มาก
ปริญญาเอก	4.26	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.41	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.36	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.90	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.11	มาก
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.18	มาก
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	4.27	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 483)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.02	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.92	มาก
รวม	3.93	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.87	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.89	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.87	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.86	มาก
การติดต่อขอพบอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน	3.85	มาก
การจัดห้องเรียนชดเชย / สำรอง	3.78	มาก
รวม	3.85	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 483)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.94	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.95	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.92	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.89	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.91	มาก
บริการยืม / คืน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อุปกรณ์โสตศึกษา	3.91	มาก
รวม	3.92	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.91	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.91	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.91	มาก
รวม	3.91	มาก
รวมทุกด้าน	3.90	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 22)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.55	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.27	มาก
รวม	4.41	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.50	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.36	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.32	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.45	มาก
การบริการธุรการต่าง ๆ เช่น การลาป่วย ลากิจ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การติดตามการต่อสัญญาจ้าง	4.55	มากที่สุด
การบริการด้านการจัดกิจกรรมและโครงการ ได้แก่ การจัดทำฎีกาเบิกจ่าย การยืมเงินทดรองจ่าย	4.23	มาก
การให้บริการจัดทำเอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ ตำราเรียน	4.36	มาก
บริการยืม/คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.50	มาก
รวม	4.41	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ (ต่อ)

(n = 22)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.45	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.41	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.50	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.50	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.09	มาก
รวม	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.50	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.41	มาก
รวม	4.47	มาก
รวมทุกด้าน	4.41	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร

(n = 18)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.33	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.33	มาก
รวม	4.33	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.33	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.33	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.33	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.44	มาก
รวม	4.36	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร (ต่อ)

(n = 18)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.44	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.39	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.39	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.33	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.39	มาก
รวม	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.39	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.33	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.39	มาก
รวม	4.37	มาก
รวมทุกด้าน	4.22	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

1.2 การตอบคำถามหรือข้อสงสัย มีความล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความไม่ชัดเจน

1.3 ไม่สามารถติดต่อหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์ได้หรือบางครั้งไม่มีผู้รับสาย

1.4 ห้องน้ำบางห้องไม่สามารถใช้งานได้ ควรตรวจสอบและปรับปรุงซ่อมแซม

1.5 การเก็บยืมเงินในการจัดโครงการ/กิจกรรมใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมาก บางครั้งใช้ระยะเวลาเกินหนึ่งภาคการศึกษา เสนอแนะให้จัดการกรอบเวลาในการจัดการ เหมือนที่มีกำหนดเวลาในการส่งฎีกา

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม เป็นมิตร ตอบข้อสงสัย และด้วยคำพูดที่ดี

2.2 ตรวจสอบและปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคของคณะ เช่น ห้องน้ำ

2.3 ควญให้อาจารย์จัดหาโปรแกรมที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ มีความสเถียรมากกว่าที่ใช้ในปัจจุบัน

2.4 ปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ให้มีความทันสมัย ใส่ใจนักศึกษามากขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 193 คน

(n = 193)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	73	37.82
หญิง	116	60.10
ไม่ต้องการระบุ	4	2.07
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	45	23.32
20-30 ปี	91	47.15
31-40 ปี	18	9.33
41-50 ปี	28	14.51
51 ปีขึ้นไป	11	5.70
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	25.91
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	83	43.01
ปริญญาโท	25	12.95
ปริญญาเอก	35	18.13
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	59	30.57
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	3	1.55
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	131	67.88

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 193 คน (ต่อ)

(n = 193)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	177	91.71
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	12	6.22
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	4	2.07

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 193 คน ในภาพรวม

(n = 193)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.05	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.95	มาก
รวม	4.01	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 193)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4.21	มาก
หญิง	4.01	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.81	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4.02	มาก
20-30 ปี	3.94	มาก
31-40 ปี	4.02	มาก
41-50 ปี	4.28	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.05	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.03	มาก
ปริญญาโท	4.32	มาก
ปริญญาเอก	4.05	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.15	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.05	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.96	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.02	มาก
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	3.86	มาก
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	4.43	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 131)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.97	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.90	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.03	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.99	มาก
รวม	3.95	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.89	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.00	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.94	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.91	มาก
การติดต่อขอพบอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน	3.98	มาก
การจัดห้องเรียนชดเชย / สำรอง	3.91	มาก
รวม	3.94	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)
(n = 131)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.07	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.04	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.03	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.95	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.01	มาก
บริการยืม / คืน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อุปกรณ์โสตศึกษา	4.03	มาก
รวม	4.02	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.92	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.99	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.97	มาก
รวม	3.96	มาก
รวมทุกด้าน	3.97	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 59)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.20	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.07	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.34	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.12	มาก
รวม	4.19	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.02	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.14	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.07	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.19	มาก
การบริการธุรการต่าง ๆ เช่น การลาป่วย ลาภิจ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การติดตามการต่อสัญญาจ้าง	4.32	มาก
การบริการด้านการจัดกิจกรรมและโครงการ ได้แก่ การจัดทำฎีกาเบิกจ่าย การยืมเงินทดรองจ่าย	4.12	มาก
การให้บริการจัดทำเอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ ตำราเรียน	4.27	มาก
บริการยืม/คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.14	มาก
รวม	4.16	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ (ต่อ)

(n = 59)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.19	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.05	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.17	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.08	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.08	มาก
รวม	4.12	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.15	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.15	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.15	มาก
รวม	4.14	มาก
รวมทุกด้าน	4.15	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.00	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.00	มาก
รวมรายด้าน	4.00	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.00	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.00	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.00	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.00	มาก
รวมรายด้าน	4.00	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร (ต่อ)
(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.75	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.75	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.75	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.75	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.75	มาก
รวม	3.75	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.75	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.75	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.75	มาก
รวม	3.75	มาก
รวมทุกด้าน	3.88	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือกำหนดการต่างๆ ควรจะแจ้งผ่านระบบ email ร่วมด้วยเพื่อให้สะดวกต่อการติดตามเรื่องย้อนหลัง

1.2 การจัดการเอกสารที่มีความล่าช้าและผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่ประจำสำนักงาน

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ควรจัดทำคลังเอกสารเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับจากทางมหาวิทยาลัย แนวทางปฏิบัติ เป็นหน้า webpage ที่เข้าถึงได้ง่าย และเป็นปัจจุบัน

2.2 เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานควรให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน ตามระเบียบเดียวกัน และการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานควรตอบให้ชัดเจนเป็นมาตรฐานเพื่อนำไปปฏิบัติได้

2.3 จัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่เพียงพอ

2.4 ตรวจสอบและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบน้ำ ห้องน้ำ เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 212 คน

(n = 212)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	6.60
หญิง	197	92.92
ไม่ต้องการระบุ	1	0.47
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	29	13.68
20-30 ปี	116	54.72
31-40 ปี	27	12.74
41-50 ปี	22	10.38
51 ปีขึ้นไป	18	8.49
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	28.77
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	123	58.02
ปริญญาโท	23	10.85
ปริญญาเอก	5	2.36
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	10	4.72
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	35	16.51
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	144	67.92
บุคคลภายนอก	23	10.85

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 212 คน (ต่อ)

(n = 212)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	120	56.60
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	91	42.92
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	1	0.47

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 212 คน ในภาพรวม

(n = 212)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	มาก
รวม	4.32	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะพยาบาลศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 212)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.43	มาก
หญิง	4.34	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.19	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4.07	มาก
20-30 ปี	4.15	มาก
31-40 ปี	4.15	มาก
41-50 ปี	4.30	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.56	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.05	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.19	มาก
ปริญญาโท	4.44	มาก
ปริญญาเอก	4.58	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.48	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.27	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.09	มาก
บุคคลภายนอก	4.59	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.21	มาก
ยืม / คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.14	มาก
จัดทำเอกสารประกอบการสอน	4.81	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 144)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.05	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.24	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.10	มาก
รวม	4.11	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.95	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.00	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.99	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.03	มาก
การติดต่อขอพบอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน	4.08	มาก
การจัดห้องเรียนชดเชย / สำรอง	4.06	มาก
รวม	4.02	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 144)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.13	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.16	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.10	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.12	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.17	มาก
บริการยืม / คืน อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อุปกรณ์โสตศึกษา	4.12	มาก
รวม	4.13	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.11	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.14	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.10	มาก
รวม	4.12	มาก
รวมทุกด้าน	4.09	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 10)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.70	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.50	มาก
รวมรายด้าน	4.54	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.50	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.50	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.50	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.30	มาก
การบริการธุรการต่าง ๆ เช่น การลาป่วย ลากิจ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การติดตามการต่อสัญญาจ้าง	4.50	มาก
การบริการด้านการจัดกิจกรรมและโครงการ ได้แก่ การจัดทำฎีกาเบิกจ่าย การยืมเงินทดรองจ่าย	4.20	มาก
การให้บริการจัดทำเอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ ตำราเรียน	4.50	มาก
บริการยืม/คืน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน	4.60	มากที่สุด
รวมรายด้าน	4.45	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ (ต่อ)

(n = 10)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.40	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.30	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.50	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.50	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.40	มาก
รวมรายด้าน	4.42	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.60	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.50	มาก
รวมรายด้าน	4.53	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.48	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก
(n = 58)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.34	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.43	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.41	มาก
รวมรายด้าน	4.40	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.31	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.36	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.28	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.41	มาก
รวมรายด้าน	4.34	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก
(n = 58)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.47	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.36	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.38	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.38	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.53	มาก
รวมรายด้าน	4.42	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.45	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.41	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.38	มาก
รวมรายด้าน	4.41	มาก
รวมทุกด้าน	4.40	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

- 1.1 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนปฏิบัติไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา
- 1.2 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- 1.3 การติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความล่าช้า

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

- 2.1 จัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา
- 2.2 แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน รวดเร็ว ในทุกช่องทาง
- 2.3 ปรับปรุงและพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 345 คน

(n = 345)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	65	18.84
หญิง	275	79.71
ไม่ต้องการระบุ	5	1.45
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	103	29.86
20-30 ปี	202	58.55
31-40 ปี	15	4.35
41-50 ปี	17	4.93
51 ปีขึ้นไป	8	2.32
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	28.41
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	225	65.22
ปริญญาโท	11	3.19
ปริญญาเอก	11	3.19
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	17	4.93
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	18	5.22
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	308	89.28
บุคคลภายนอก	2	0.58

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 345 คน (ต่อ)

(n = 345)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	136	39.42
แจ้งเหตุขัดข้อง/ใช้บริการซ่อมบำรุง	32	9.28
ใช้ระบบสอบประเมินมาตรฐาน IT	65	18.84
ใช้บริการคอมพิวเตอร์ ณ สำนักคอมพิวเตอร์	112	32.46

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 345 คน ในภาพรวม

(n = 345)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.10	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	มาก
รวม	4.11	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.06	มาก
หญิง	4.12	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.12	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.92	มาก
20-30 ปี	3.93	มาก
31-40 ปี	4.28	มาก
41-50 ปี	4.08	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.40	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.96	มาก
ปริญญาโท	4.68	มากที่สุด
ปริญญาเอก	3.79	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	3.90	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.56	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.94	มาก
บุคคลภายนอก	4.61	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	3.99	มาก
แจ้งเหตุขัดข้อง/ใช้บริการซ่อมบำรุง	3.95	มาก
ใช้ระบบสอบประเมินมาตรฐาน IT	3.86	มาก
ใช้บริการคอมพิวเตอร์ ณ สำนักคอมพิวเตอร์	4.14	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 308)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.96	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.03	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.94	มาก
รวม	3.94	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.97	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.96	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.93	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.89	มาก
กระบวนการขอใช้บริการ E-mail มหาวิทยาลัยและการขอ Reset Password	3.95	มาก
กระบวนการขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต Single Sign-On (SSO)	3.96	มาก
รวม	3.94	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 308)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.91	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.92	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.90	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.94	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.97	มาก
ประสิทธิภาพและเสถียรภาพของงานบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.91	มาก
ประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการที่สำนักคอมพิวเตอร์	3.93	มาก
ระบบการสอบประเมินมาตรฐาน IT	3.95	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.90	มาก
รวม	3.92	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.98	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.94	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.94	มาก
รวม	3.95	มาก
รวมทุกด้าน	3.94	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก

(n = 37)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.35	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.32	มาก
รวม	4.28	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.22	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.24	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.30	มาก
กระบวนการขอใช้บริการ E-mail มหาวิทยาลัยและการขอ Reset Password	4.30	มาก
กระบวนการขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต Single Sign-On (SSO)	4.24	มาก
รวม	4.25	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก

(n = 37)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.27	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.32	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.35	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.30	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.24	มาก
ประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการที่สำนักคอมพิวเตอร์	4.27	มาก
บริการซ่อมบำรุง One Stop Service	4.24	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.32	มาก
รวม	4.29	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.32	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.32	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.35	มาก
รวม	4.33	มาก
รวมทุกด้าน	4.28	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

1.2 ระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขาดความเสถียร และไม่สามารถใช้งานได้เมื่อมีคนใช้งานเป็นจำนวนมาก

1.3 การลงทะเบียนระบบสอบมาตรฐาน ICT จำกัดเพียงรอบละ 50 คน ทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

1.4 การตอบคำถามหรือข้อสงสัย มีความล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ควรปรับปรุงระบบที่สำคัญเช่น ระบบเว็บสถาบัน ระบบผลการเรียน หรือ พิมพ์ใบจ่ายค่าเทอม แก้ปัญหาการเข้าหลายคนแล้วเว็บล่ม

2.2 ปรับปรุงและซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบปรับอากาศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ห้องน้ำ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 180 คน

(n = 180)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	17.22
หญิง	146	81.11
ไม่ต้องการระบุ	3	1.67
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	51	28.33
20-30 ปี	87	48.33
31-40 ปี	20	11.11
41-50 ปี	14	7.78
51 ปีขึ้นไป	8	4.44
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	28.89
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	106	58.89
ปริญญาโท	16	8.89
ปริญญาเอก	6	3.33
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	15	8.33
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	21	11.67
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	139	77.22
บุคคลภายนอก	5	2.78

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 180 คน (ต่อ)

(n = 180)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	53	29.44
เดือนละ 1 ครั้ง	43	23.89
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	84	46.67
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	36	20.00
ใช้เป็นพื้นที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน / ประชุม / ทำงาน	51	28.33
กลุ่ม / ทำการบ้านหรือรายงาน		
ค้นคว้า ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร	93	51.67
โสตทัศนวัสดุ E – book)		

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 180 คน ในภาพรวม

(n = 180)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.24	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.29	มาก
รวม	4.28	มาก

ตาราง ที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 180)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.31	มาก
หญิง	4.26	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.29	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4.10	มาก
20-30 ปี	4.24	มาก
31-40 ปี	4.35	มาก
41-50 ปี	4.42	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.34	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.24	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.21	มาก
ปริญญาโท	4.28	มาก
ปริญญาเอก	4.39	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.36	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.43	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.18	มาก
บุคคลภายนอก	4.19	มาก

ตาราง ที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)
(n = 180)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	4.30	มาก
เดือนละ 1 ครั้ง	4.16	มาก
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	4.38	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.36	มาก
ใช้เป็นพื้นที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน / ประชุม / ทำงาน	4.18	มาก
กลุ่ม / ทำการบ้านหรือรายงาน		
ค้นคว้า ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร	4.30	มาก
โสตทัศนวัสดุ E – book)		

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คั่นคว่า ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร
 โสตทัศนวัสดุ E – book) (n = 93)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.33	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.29	มาก
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.39	มาก
รวม	4.34	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.28	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.35	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.30	มาก
ความรวดเร็วในการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ E – book)	4.32	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.30	มาก
รวม	4.31	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คั่นคว่ำ ยี่ม – คีน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร
 โสตทัศนวัสดุ E – book) (ต่อ) (n = 93)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.23	มาก
ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ E – book)	4.23	มาก
ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ E – book)	4.24	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.29	มาก
การจัดเรียงสื่อสิ่งพิมพ์ ความสะดวกในการค้นหาสื่อสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศ	4.22	มาก
รวม	4.24	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.31	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.23	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.37	มาก
รวม	4.30	มาก
รวมทุกด้าน	4.30	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อสอบถาม/ประสานงาน, ใช้เป็นพื้นที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน / ประชุม / ทำงานกลุ่ม / ทำการบ้านหรือรายงาน (n = 87)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.25	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.37	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.33	มาก
รวม	4.29	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.16	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.15	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.11	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.18	มาก
รวม	4.15	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อสอบถาม/ประสานงาน, ใช้เป็นพื้นที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน / ประชุม / ทำงานกลุ่ม / ทำการบ้านหรือรายงาน (ต่อ) (n = 87)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.34	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.25	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.29	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.34	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.36	มาก
รวมเฉลี่ยรายด้าน	4.32	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.30	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.26	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.28	มาก
รวม	4.28	มาก
รวมทุกด้าน	4.27	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 หนังสือควรมีการอัปเดตเรื่อยๆ โดยตรงกับร้านขายหนังสือ เนื่องจากมีรายการส่งเสริมการขายพิเศษให้ห้องสมุด

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 สร้างพื้นที่สำหรับการใช้พักผ่อนและทำกิจกรรมเพิ่มเติม

2.2 จัดหาหนังสือที่มีความทันสมัย เนื้อหาเป็นปัจจุบันและความหลากหลายมากขึ้น

2.3 ชื่นชมวัฒนธรรมที่ดีของการทำงานบุคลากรสำนักวิทยบริการทุกท่าน อัสยาศัยดี เอาใจใส่ให้คำตอบ ช่วยเหลือในการสืบค้น และหาเอกสารให้อย่างรวดเร็ว พื้นที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ

2.4 ปรับเปลี่ยนห้องสมุดให้มีความทันสมัย เป็นห้องสมุดอัจฉริยะ โดยการศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพิ่มเติม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 107 คน

(n = 107)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	38.32
หญิง	66	61.68
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	16	14.95
20-30 ปี	82	76.64
31-40 ปี	5	4.67
41-50 ปี	2	1.87
51 ปีขึ้นไป	2	1.87
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	24.30
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	75	70.09
ปริญญาโท	6	5.61
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	1	0.93
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	9	8.41
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	95	88.79
บุคคลภายนอก	2	1.87

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

(n = 107)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	13	11.99
เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	94	32.75

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมในภาพรวม

(n = 107)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.75	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.78	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.81	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	0.80	มาก
รวม	4.19	0.78	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 107)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.26	มาก
หญิง	4.12	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4.02	มาก
20-30 ปี	4.01	มาก
31-40 ปี	4.22	มาก
41-50 ปี	4.46	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.24	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.26	มาก
ปริญญาโท	4.43	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.16	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.21	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.08	มาก
บุคคลภายนอก	4.32	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.17	มาก
เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4.20	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร, นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, บุคคลภายนอก

(n = 107)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.71	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.18	0.75	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.78	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.24	0.75	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.21	0.75	มาก
รวม	4.20	0.75	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.18	0.71	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.20	0.81	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.13	0.83	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.17	0.76	มาก
รูปแบบและวิธีการดำเนินกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย	4.26	0.79	มาก
กิจกรรมการส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย	4.26	0.77	มาก
รวม	4.20	0.78	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร,นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, บุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 107)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก			
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.08	0.78	มาก
การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมในแต่ละครั้ง	4.21	0.77	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.23	0.88	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.18	0.83	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.21	0.79	มาก
รวม	4.18	0.81	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.18	0.79	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.25	0.80	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.19	0.83	มาก
การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมในแต่ละครั้ง	4.16	0.78	มาก
รวม	4.19	0.80	มาก
รวมทุกด้าน	4.19	0.78	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 พัฒนาและปรับเปลี่ยนสถานที่ให้มีความเป็นศิลปวัฒนธรรมที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น เป็นแบบหอศิลป์

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 258 คน

(n = 258)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	13.57
หญิง	220	85.27
ไม่ต้องการระบุ	3	1.16
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	52	20.16
20-30 ปี	157	60.85
31-40 ปี	22	8.53
41-50 ปี	17	6.59
51 ปีขึ้นไป	10	3.88
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	28.68
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	159	61.63
ปริญญาโท	19	7.36
ปริญญาเอก	6	2.33
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	21	8.14
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	12	4.65
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	222	86.05
บุคคลภายนอก	3	1.16

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

(n = 258)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	131	50.78
บริการคำร้อง/ขอเอกสารรับรองทางการศึกษา/ตรวจสอบวุฒิการศึกษา	114	44.19
สมัครเรียน/ลงทะเบียน	116	5.04

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวม

(n = 258)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.86	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.97	มาก
รวม	3.98	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 258)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	3.89	มาก
หญิง	3.88	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.16	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.69	มาก
20-30 ปี	3.65	มาก
31-40 ปี	3.95	มาก
41-50 ปี	3.80	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.53	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.53	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.79	มาก
ปริญญาโท	3.96	มาก
ปริญญาเอก	4.04	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	3.97	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.29	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.67	มาก
บุคคลภายนอก	4.64	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	3.73	มาก
บริการคำร้อง/ขอเอกสารรับรองทางการศึกษา/ตรวจสอบวุฒิการศึกษา	3.70	มาก
สมัครเรียน/ลงทะเบียน	3.85	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา
(n = 222)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.54	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.51	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.63	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.86	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.60	มาก
รวม	3.63	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.61	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.68	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.55	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.59	มาก
บริการคำร้อง การออกเอกสารรับรองทางการศึกษา การตรวจสอบวุฒิการศึกษา	3.55	มาก
การจัดตารางเรียนและการจัดแผนการเรียน	3.69	มาก
รวม	3.61	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา
(n = 222)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.76	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.75	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.66	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.74	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.86	มาก
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลทางการศึกษา	3.76	มาก
ระบบลงทะเบียนเรียนและวัดผลทางการศึกษา	3.73	มาก
รวม	3.75	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.66	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.64	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.62	มาก
รวม	3.64	มาก
รวมทุกด้าน	3.67	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์

(n = 21)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.14	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.95	มาก
รวม	3.98	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.76	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.00	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.71	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.76	มาก
การให้บริการการประกันคุณภาพการศึกษา	3.90	มาก
การจัดตารางการเรียนการสอนของอาจารย์	3.62	มาก
รวม	3.86	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ (ต่อ)

(n = 21)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.29	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.24	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.14	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.19	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.43	มาก
รวม	4.25	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.90	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.90	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.81	มาก
รวม	3.87	มาก
รวมทุกด้าน	3.98	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก

(n = 15)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.27	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.47	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.40	มาก
รวม	4.35	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.27	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.53	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.20	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	มาก
รวม	4.32	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่/บุคลากร, บุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 15)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.40	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.27	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.33	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.53	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.40	มาก
รวม	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.47	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.33	มาก
รวม	4.40	มาก
รวมทุกด้าน	4.36	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การตอบคำถามหรือข้อสงสัย มีความล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความไม่ชัดเจน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลแตกต่างกัน

1.2 การขอเอกสารรับรองทางการศึกษา การลงทะเบียนขอยกเว้นรายวิชา และข้อมูลต่าง ๆ มีระยะเวลารอคอยเป็นอย่างมาก และไม่มีระยะเวลารอคอยที่ชัดเจน

1.3 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

1.4 การประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขาดความละเอียด ชัดเจน และการแจ้งข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่องทางไม่ตรงกัน

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม เป็นมิตร ตอบข้อสงสัย และด้วยคำพูดที่ดี

2.2 ควรมีการดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว

2.3 ควรมีเพจที่รวบรวมช่องทางการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

2.4 แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน รวดเร็ว ในทุกช่องทาง

2.5 มหาวิทยาลัยควรตอบคำถามของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางโทรศัพท์ หน้าเว็บเพจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 342 คน

(n = 342)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	80	23.39
หญิง	261	76.32
ไม่ต้องการระบุ	1	0.29
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	33	9.65
20-30 ปี	249	72.81
31-40 ปี	21	6.14
41-50 ปี	24	7.02
51 ปีขึ้นไป	15	4.39
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	18.42
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	232	67.84
ปริญญาโท	34	9.94
ปริญญาเอก	13	3.80
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	46	13.45
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	20	5.85
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	272	79.53
บุคคลภายนอก	4	1.17

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

(n = 342)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	41	11.99
เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของสถาบันภาษา	112	32.75
เข้าใช้ระบบฝึกภาษาสะสมแต้ม	116	33.92
เข้าสอบมาตรฐานทางภาษา	56	16.37
เข้าใช้สื่อการเรียนรู้ทางภาษา	17	4.97

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษาในภาพรวม

(n = 342)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	มาก
รวม	4.17	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษาจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

(n = 342)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.25	มาก
หญิง	4.29	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.97	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	3.81	มาก
20-30 ปี	3.97	มาก
31-40 ปี	4.18	มาก
41-50 ปี	4.47	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.42	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.98	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.96	มาก
ปริญญาโท	4.48	มาก
ปริญญาเอก	4.54	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.47	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.19	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.93	มาก
บุคคลภายนอก	4.42	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.28	มาก
เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของสถาบันภาษา	4.00	มาก
เข้าใช้ระบบฝึกภาษาสะสมแต้ม	3.82	มาก
เข้าสอบมาตรฐานทางภาษา	4.38	มาก
เข้าใช้สื่อการเรียนรู้ทางภาษา	4.37	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 272)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.99	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.11	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.97	มาก
รวม	4.03	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.86	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.90	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.85	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.88	มาก
โครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ	3.91	มาก
รวม	3.88	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 272)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.96	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.92	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.90	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.92	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.99	มาก
ระบบฝึกภาษาสะสมแต้มสำหรับการผ่านเกณฑ์มาตรฐานพื้นฐาน	3.86	มาก
ภาษาอังกฤษ		
สื่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ วีดิทัศน์ ซอฟต์แวร์ English Discoveries	3.93	มาก
รวม	3.93	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.93	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.90	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.90	มาก
รวม	3.91	มาก
รวมทุกด้าน	3.94	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก
(n = 70)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.50	มาก
รวม	4.49	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.37	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.43	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.40	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.41	มาก
โครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ	4.44	มาก
รวม	4.41	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก
(n = 70)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.36	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.27	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.33	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.41	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.34	มาก
สื่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ วีดิทัศน์ ซอฟต์แวร์ English Discoveries	4.34	มาก
รวม	4.34	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.49	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.47	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.44	มาก
รวม	4.47	มาก
รวมทุกด้าน	4.42	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การตอบคำถามหรือข้อสงสัย มีความล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความไม่ชัดเจน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลแตกต่างกัน

1.2 การประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขาดความละเอียด ชัดเจน และการแจ้งข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่องทาง ไม่ตรงกัน

1.3 การเปิดลงทะเบียนกิจกรรมเก็บคะแนนภาษาอังกฤษมีจำนวนเปิดรับน้อย ไม่สามารถรองรับกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการได้ ส่งผลให้นักศึกษาไม่สามารถเก็บคะแนนได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

1.4 คำแนะนำวิธีการใช้งานระบบเก็บคะแนนภาษาอังกฤษขาดความละเอียดและความชัดเจน ส่งผลให้นักศึกษาใช้งานระบบได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 กำหนดมาตรการหรือแนวทางแก้ไขสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนกิจกรรมทางภาษาอังกฤษแล้วไม่มาเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากทำให้นักศึกษาที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมพลาดโอกาสนั้น

2.2 ควรหาแนวทางแก้ไขเกณฑ์การสอบวัดระดับภาษาอังกฤษให้สามารถเก็บคะแนนได้มากขึ้น มีกิจกรรมที่สามารถเข้าร่วมได้ทุกคนทุกระดับชั้น มีระยะเวลาในการเก็บคะแนนและการลงทะเบียนที่เพียงพอ

2.3 เพิ่มคำแนะนำวิธีการใช้งานระบบเก็บคะแนนภาษาอังกฤษในประกาศเดียวกับที่ได้เผยแพร่ข่าวสารการใช้งานระบบและปรับเปลี่ยนคำแนะนำให้มีรายละเอียดความชัดเจน ครอบคลุมทุกปัญหา เจาะจงต่าง ๆ

2.4 ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์โดยสาร

2.5 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม เป็นมิตร ตอบข้อสงสัย และด้วยคำพูดที่ดี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 68 คน

(n = 68)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	32.35
หญิง	46	67.65
อายุ		
20-30 ปี	1	1.47
31-40 ปี	26	38.24
41-50 ปี	33	48.53
51 ปีขึ้นไป	8	11.76
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3	4.41
ปริญญาโท	27	39.71
ปริญญาเอก	38	55.88
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	60	88.24
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	8	11.76

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

(n = 68)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	12	17.65
ขอรับทุนวิจัย/บริการวิชาการ	33	48.53
เข้าร่วมโครงการอบรม/กิจกรรมของสถาบันวิจัย	20	29.41
เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ	3	4.41

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนาในภาพรวม

(n = 68)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.47	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	มาก
รวม	4.52	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 68)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.69	มากที่สุด
หญิง	4.35	มาก
อายุ		
20-30 ปี	4.09	มาก
31-40 ปี	4.58	มากที่สุด
41-50 ปี	4.53	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.73	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.21	มาก
ปริญญาโท	4.61	มากที่สุด
ปริญญาเอก	4.57	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.56	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.67	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.42	มาก
ขอรับทุนวิจัย/บริการวิชาการ	4.64	มากที่สุด
เข้าร่วมโครงการอบรม/กิจกรรมของสถาบันวิจัย	4.55	มากที่สุด
เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ	4.39	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ ขอรับทุนวิจัย/บริการวิชาการ, เข้าร่วมโครงการอบรม/กิจกรรมของสถาบันวิจัย, เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ

(n = 56)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
รวม	4.66	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.64	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.48	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.46	มาก
การประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทุนวิจัยของมหาวิทยาลัย และทุนวิจัยภายนอก	4.68	มากที่สุด
การเสนอขอทุนวิจัย	4.59	มากที่สุด
การจัดงานประชุมวิชาการ	4.66	มากที่สุด
รวม	4.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ ขอบรับทุนวิจัย/บริการวิชาการ, เข้าร่วมโครงการอบรม/กิจกรรมของสถาบันวิจัย, เข้าร่วมงานประชุมวิชาการ (ต่อ)

(n = 56)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.54	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.43	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.59	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.61	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.70	มากที่สุด
การให้คำปรึกษาและสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการ	4.59	มากที่สุด
การฝึกอบรมด้านการวิจัยและบริการวิชาการ	4.64	มากที่สุด
รวม	4.58	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.52	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.59	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.52	มากที่สุด
รวม	4.54	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.59	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ ติดต่อสอบถาม/
ประสานงาน

(n = 12)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.33	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.33	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.25	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.17	มาก
รวม	4.27	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ ติดต่อสอบถาม/
ประสานงาน

(n = 12)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.42	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.42	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.50	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.58	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.58	มากที่สุด
รวม	4.50	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.42	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.25	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.33	มาก
รวม	4.33	มาก
รวมทุกด้าน	4.42	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การติดตามเนื่องจากเจ้าหน้าที่จะติดตามงานวิจัยเมื่อใกล้ครบกำหนด ซึ่งหากเจ้าหน้าที่เปลี่ยนระยะเวลาในการติดตามแจ้งเตือนก่อน 15 วัน จะทำให้ผู้ทำการวิจัยส่งผลงานทันตามกำหนดการมากขึ้น

1.2 ความยากในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน และการประสานงานเรื่องต่าง ๆ ขาดความชัดเจน

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 การติดต่อกลับหรือแจ้งเรื่องด่วน เช่น การรับทุน การแก้ไขข้อเสนอโครงการต่าง ๆ นอกจากการแจ้งในระบบ e-office อยากให้เพิ่มช่องทางอื่น ๆ ร่วมด้วยเช่น อีเมล ไลน์ เป็นต้น

2.2 ยกเลิกการส่งไฟล์เอกสารด้วย DVD, CD เนื่องจากไม่สามารถหาซื้อได้ในปัจจุบัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,556 คน

(n = 1,556)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	334	21.47
หญิง	1,206	77.51
ไม่ต้องการระบุ	16	1.03
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	545	35.03
20-30 ปี	406	26.09
31-40 ปี	281	18.06
41-50 ปี	190	12.21
51 ปีขึ้นไป	134	8.61
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	432	27.76
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	941	60.48
ปริญญาโท	152	9.77
ปริญญาเอก	31	1.99
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	91	5.85
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	481	30.91
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	889	57.13
บุคคลภายนอก	95	6.11

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,556 คน (ต่อ)

(n = 1,556)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ใช้บริการ		
งานบริหารทั่วไป	39	2.51
หน่วยประชาสัมพันธ์	28	1.80
หน่วยโสตทัศนูปกรณ์	20	1.29
งานการเงินและบัญชี	87	5.59
งานพัสดุ	52	3.34
งานประชุมและพิธีการ	63	4.05
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	60	3.86
งานรายได้และทรัพย์สิน	115	7.39
งานยานพาหนะ	48	3.08
งานกฎหมายและนิติการ	60	3.86
งานอาคารสถานที่และภูมิสถาปัตย์	50	3.21
กองนโยบายและแผน	49	3.15
กองพัฒนานักศึกษา	885	56.88

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,556 คน ในภาพรวม

(n = 1,556)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.40	มาก
รวม	4.40	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,556 คน จำแนกตามหน่วยงาน

(n = 1,556)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
งานบริหารทั่วไป	4.45	มาก
หน่วยประชาสัมพันธ์	4.78	มากที่สุด
หน่วยโสตทัศนอุปกรณ์	4.65	มากที่สุด
งานการเงินและบัญชี	4.20	มาก
งานพัสดุ	4.43	มาก
งานประชุมและพิธีการ	4.65	มากที่สุด
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	4.42	มาก
งานรายได้และทรัพย์สิน	4.29	มาก
งานยานพาหนะ	3.99	มาก
งานกฎหมายและนิติการ	4.35	มาก
งานอาคารสถานที่และภูมิสถาปัตย์	3.87	มาก
กองนโยบายและแผน	4.46	มาก
กองพัฒนานักศึกษา	4.29	มาก
รวม	4.40	มาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 39 คน

(n = 39)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	15.38
หญิง	33	84.62
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	2.56
20-30 ปี	3	7.69
31-40 ปี	19	48.72
41-50 ปี	10	25.64
51 ปีขึ้นไป	6	15.38
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	12.82
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	26	66.67
ปริญญาโท	8	20.51
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	1	2.61
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	35	34.78
บุคคลภายนอก	3	1.74
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	12	30.77
ติดตามเอกสาร / ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	21	53.85
รับ-ส่งจดหมาย / พัสดุ	6	15.38

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทั่วไป จำนวน 39 คน ในภาพรวม

(n = 39)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.49	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	มาก
รวม	4.45	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทั่วไป จำนวน 39 คน ในภาพรวม

(n = 39)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.59	มากที่สุด
หญิง	4.25	มาก
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3.10	ปานกลาง
20-30 ปี	4.32	มาก
31-40 ปี	4.26	มาก
41-50 ปี	4.43	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.42	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.50	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.35	มาก
ปริญญาโท	4.04	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.24	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.28	มาก
บุคคลภายนอก	4.66	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.23	มาก
ติดตามเอกสาร / ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์	4.21	มาก
รับ-ส่งจดหมาย / พัสดุ	4.66	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 36)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.31	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.31	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.39	มาก
รวม	4.35	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.28	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.31	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.33	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.28	มาก
การจัดการเอกสารในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ E-Office ในด้านเส้นทางเอกสาร การผ่านเอกสารและการส่งต่อเอกสาร	4.17	มาก
การรับ - ส่ง จดหมายหรือพัสดุ	4.25	มาก
รวม	4.27	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่ (ต่อ)

(n = 36)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.17	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.11	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.31	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.31	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.17	มาก
การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ E-Office	4.17	มาก
การให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ E-Office	4.25	มาก
รวม	4.21	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.31	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.33	มาก
รวม	4.32	มาก
รวมทุกด้าน	4.28	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานบริหารทั่วไป กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.33	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.67	มากที่สุด
รวม	4.53	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.67	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.67	มากที่สุด
รวม	4.83	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	5.00	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.33	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.67	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.33	มาก
รวม	4.67	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานบริหารทั่วไป กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.67	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.50	มาก
รวม	4.67	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.66	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

-

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

-

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 28 คน

(n = 28)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	10.71
หญิง	25	89.29
อายุ		
20-30 ปี	4	14.29
31-40 ปี	19	67.86
41-50 ปี	1	3.57
51 ปีขึ้นไป	4	14.29
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	25.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	55.00
ปริญญาโท	6	20.00
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	1	3.57
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	24	85.71
บุคคลภายนอก	3	10.71
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อประสานงาน/งานบริการฝากเรื่องประชาสัมพันธ์	14	50.00
บริการงานถ่ายภาพ	14	50.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยประชาสัมพันธ์ จำนวน 28 คน ในภาพรวม

(n = 28)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.75	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	มากที่สุด
รวม	4.78	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยประชาสัมพันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 28)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.89	มากที่สุด
หญิง	4.59	มากที่สุด
อายุ		
20-30 ปี	4.22	มาก
31-40 ปี	4.62	มากที่สุด
41-50 ปี	4.94	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.98	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.00	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.58	มากที่สุด
ปริญญาโท	4.66	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	5.00	มากที่สุด
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.56	มากที่สุด
บุคคลภายนอก	5.00	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อประสานงาน/งานบริการฝากเรื่องประชาสัมพันธ์	4.67	มากที่สุด
บริการงานถ่ายภาพ	4.59	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 25)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.60	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.64	มากที่สุด
รวม	4.59	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.52	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.48	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	มากที่สุด
การรับบริการฝากเรื่องประชาสัมพันธ์	4.64	มากที่สุด
รวม	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานหน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่ (ต่อ)
(n = 25)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.56	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.56	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.60	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.60	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.64	มากที่สุด
บริการถ่ายภาพงานกิจกรรม	4.60	มากที่สุด
รวม	4.59	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.60	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.60	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.60	มากที่สุด
รวม	4.60	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.58	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานหน่วยประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5.00	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	5.00	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	5.00	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	5.00	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	5.00	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5.00	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	5.00	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	5.00	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 หน่วยงานมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อกิจกรรมที่จะจัดแต่ละครั้ง แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ทำให้กิจกรรมแล้วเสร็จได้อย่างสมบูรณ์

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.2 หน่วยงานสามารถบริหารจัดการได้ดี แม้มีจำนวนเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยโสตทัศนูปกรณ์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 20 คน

(n = 20)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	35.00
หญิง	13	65.00
อายุ		
20-30 ปี	3	15.00
31-40 ปี	9	45.00
41-50 ปี	4	20.00
51 ปีขึ้นไป	4	20.00
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	25.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	11	55.00
ปริญญาโท	4	20.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	17	85.00
บุคคลภายนอก	3	15.00
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	3	15.00
บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ห้องประชุม	16	80.00
บริการสื่อการเรียนการสอน	1	5.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 20 คน ในภาพรวม

(n = 20)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.62	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.69	มากที่สุด
รวม	4.65	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยโสตทัศนูปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 20)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.75	มากที่สุด
หญิง	4.26	มาก
อายุ		
20-30 ปี	3.00	ปานกลาง
31-40 ปี	4.35	มาก
41-50 ปี	4.80	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.96	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.86	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.32	มาก
ปริญญาโท	4.25	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.35	มาก
บุคคลภายนอก	5.00	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.33	มาก
บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ห้องประชุม	4.48	มาก
บริการสื่อการเรียนการสอน	4.00	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยโสตทัศนูปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง บุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 20)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.29	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.41	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.41	มาก
รวม	4.34	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.35	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.35	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.35	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.41	มาก
การแจ้งซ่อมบำรุง/แก้ไขปัญหาของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุม หรือห้องเรียน	4.41	มาก
การขอติดตั้งและควบคุมเครื่องเสียง อุปกรณ์ สื่อ โสตทัศนูปกรณ์	4.29	มาก
รวม	4.36	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานหน่วยโสตทัศนูปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง บุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 20)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.17	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.11	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.31	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.31	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.17	มาก
คุณภาพและประสิทธิภาพของเครื่องเสียง อุปกรณ์ สื่อ โสตทัศนูปกรณ์	4.17	มาก
รวม	4.33	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.35	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.35	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.41	มาก
รวม	4.37	มาก
รวมทุกด้าน	4.35	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานหน่วยโสตทัศนูปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5.00	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	5.00	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	5.00	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5.00	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	5.00	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	5.00	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยโสตทัศนูปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก

(n = 3)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5.00	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	5.00	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	มากที่สุด
รวม	5.00	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	5.00	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

-

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

-

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 87 คน

(n = 87)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	13.79
หญิง	72	82.76
ไม่ต้องการระบุ	3	3.45
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	12	13.79
20-30 ปี	15	17.24
31-40 ปี	31	35.63
41-50 ปี	17	19.54
51 ปีขึ้นไป	12	13.79
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	8.05
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	73.56
ปริญญาโท	16	18.39
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	1	1.15
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	61	70.11
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	17	19.54
บุคคลภายนอก	8	9.20

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 87 คน (ต่อ)

(n = 87)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	30	34.48
การบริการธุรกรรมทางการเงิน (ชำระเงิน)	12	13.79
เบิกจ่ายเงินยืมทดรองจ่าย	9	10.34
ส่ง/รับคืน ฎีกาเบิกจ่ายเงิน	36	41.38

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี จำนวน 87 คน ในภาพรวม

(n = 87)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.15	มาก
รวม	4.20	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 87)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.17	มาก
หญิง	4.35	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.11	ปานกลาง
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4.10	มาก
20-30 ปี	3.66	มาก
31-40 ปี	4.34	มาก
41-50 ปี	4.60	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.61	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.82	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.16	มาก
ปริญญาโท	4.54	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	5.00	มากที่สุด
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.39	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.74	มาก
บุคคลภายนอก	4.44	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.42	มาก
การบริการธุรกรรมทางการเงิน (ชำระเงิน)	3.81	มาก
เบิกจ่ายเงินยืมทดรองจ่าย	4.64	มากที่สุด
ส่ง/รับคืน ฎีกาเบิกจ่ายเงิน	4.20	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์และบุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 62)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.53	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.48	มาก
รวม	4.49	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.40	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.44	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.37	มาก
ขั้นตอนในการตรวจรับฎีกาและเบิก - จ่ายเงิน	4.24	มาก
การประชาสัมพันธ์และการแจ้งเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศทางการเงินและบัญชี	4.31	มาก
รวม	4.35	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์และบุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 62)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.34	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.31	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.39	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.37	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.32	มาก
ช่องทางการเบิกจ่าย - เงิน	4.39	มาก
ระบบบัญชี 3 มิติ ในการตัดยอดงบประมาณ จัดส่งฎีกา ยืมเงินทดรองจ่าย	4.34	มาก
รวม	4.35	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.48	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.47	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.42	มาก
รวม	4.46	มาก
รวมทุกด้าน	4.40	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานงานการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา/บัณฑิต, บุคคลภายนอก
(n = 25)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.88	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.20	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.96	มาก
รวม	3.98	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.16	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.08	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.04	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.72	มาก
ช่องทางการรับ - จ่ายเงิน	3.88	มาก
รวม	3.98	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา/บัณฑิต, บุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 25)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.88	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.04	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.96	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.12	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.12	มาก
รวม	4.02	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.92	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.88	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.72	มาก
รวม	3.84	มาก
รวมทุกด้าน	3.97	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 กฎระเบียบมีความซับซ้อน ควรหาแนวทางอธิบายให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติเวลาเบิกจ่ายมากขึ้น

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

-

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 52 คน

(n = 52)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	13.46
หญิง	44	84.62
ไม่ต้องการระบุ	1	1.92
อายุ		
20-30 ปี	1	1.92
31-40 ปี	22	42.31
41-50 ปี	17	32.69
51 ปีขึ้นไป	12	23.08
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	11.54
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	35	67.31
ปริญญาโท	11	21.15
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	52	100.00
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	33	63.46
ทำสัญญาซื้อจ้าง / สัญญาอื่น ๆ	8	15.38
ปรึกษา/ส่งฎีกาซื้อจ้าง	11	21.15

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ

(n = 52)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.42	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.48	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.42	มาก
รวม	4.46	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.42	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.48	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.46	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.44	มาก
กระบวนการทำสัญญาซื้อจ้าง-จ้างเหมาบริการ	4.48	มาก
การส่งฎีกาทำใบสั่งซื้อ PO	4.52	มากที่สุด
รวม	4.47	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ

(n = 52)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.25	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.40	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.42	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.48	มาก
การประชาสัมพันธ์กฎหมาย พรบ. ระเบียบ ข้อบังคับ	4.38	มาก
รวม	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.38	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.38	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.44	มาก
รวม	4.40	มาก
รวมทุกด้าน	4.43	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 52)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.52	มาก
หญิง	4.44	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.10	มาก
อายุ		
20-30 ปี	3.10	มาก
31-40 ปี	4.40	มาก
41-50 ปี	4.42	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.62	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.75	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.39	มาก
ปริญญาโท	4.40	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.43	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.39	มาก
ทำสัญญาซื้อขาย / สัญญาอื่น ๆ	4.64	มากที่สุด
ปรึกษา/ส่งฎีกาซื้อขาย	4.59	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

-

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

-

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประชุมและพิธีการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 63 คน

(n = 63)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	34.92
หญิง	41	65.08
อายุ		
20-30 ปี	4	6.35
31-40 ปี	20	31.75
41-50 ปี	15	23.81
51 ปีขึ้นไป	24	38.10
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	12.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	29	46.03
ปริญญาโท	14	22.22
ปริญญาเอก	12	19.05
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	14	22.22
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	43	68.25
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	1	1.59
บุคคลภายนอก	5	7.94
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	34	53.97
เข้าร่วมประชุมที่งานประชุมและพิธีการเป็นผู้ดำเนินการประชุม	22	34.92
จองห้องประชุม	7	11.11

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประชุมและพิธีการ

(n = 63)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.63	มากที่สุด
รวม	4.69	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.63	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.70	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.67	มากที่สุด
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	มากที่สุด
การเชิญการประชุม/ประชาสัมพันธ์แจ้งการประชุม	4.71	มากที่สุด
การแจ้ง/ส่งวาระและเอกสารประกอบการประชุม	4.68	มากที่สุด
การขอเสนอวาระประกอบการประชุม	4.63	มากที่สุด
รวม	4.66	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประชุมและพิธีการ

(n = 63)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.57	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.51	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.57	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.57	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.62	มากที่สุด
อาหาร/เครื่องดื่มประกอบการประชุม	4.70	มากที่สุด
การอำนวยความสะดวกระหว่างการประชุม	4.65	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์รายงานการประชุมและมติการประชุม	4.65	มากที่สุด
รวม	4.61	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.68	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.65	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.70	มากที่สุด
รวม	4.68	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.65	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานประชุมและพิธีการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 63)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.66	มากที่สุด
หญิง	4.64	มากที่สุด
อายุ		
20-30 ปี	4.65	มากที่สุด
31-40 ปี	4.63	มากที่สุด
41-50 ปี	4.63	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.68	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.49	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.54	มากที่สุด
ปริญญาโท	4.88	มากที่สุด
ปริญญาเอก	4.74	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.71	มากที่สุด
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.63	มากที่สุด
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.65	มากที่สุด
บุคคลภายนอก	4.59	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.69	มากที่สุด
เข้าร่วมประชุมที่งานประชุมและพิธีการเป็นผู้ดำเนินการประชุม	4.61	มากที่สุด
จองห้องประชุม	4.57	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

-

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

- ควรมีการสร้างห้องประชุมที่มีอุปกรณ์พร้อมเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บริการได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น และควรมีการพัฒนาระบบการเลือกตั้งต่างๆ ให้เป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกของผู้เลือกตั้งและเพิ่มความแม่นยำในการประมวลผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน

(n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	20.00
หญิง	48	80.00
อายุ		
20-30 ปี	5	8.33
31-40 ปี	26	43.33
41-50 ปี	15	25.00
51 ปีขึ้นไป	14	23.33
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	10.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22	36.67
ปริญญาโท	20	33.33
ปริญญาเอก	12	20.00
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	20	33.33
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	38	63.33
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	1	1.67
บุคคลภายนอก	1	1.67

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน (ต่อ)

(n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	30	50.00
ขอเอกสารรับรอง/หนังสือต่าง ๆ	9	15.00
เข้ารับการอบรม/การพัฒนาตนเอง	12	20.00
ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ/ตำแหน่งที่สูงขึ้น	9	15.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 60 คน ในภาพรวม

(n = 60)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.40	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	มาก
รวม	4.42	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.56	มากที่สุด
หญิง	4.30	มาก
อายุ		
20-30 ปี	4.39	มาก
31-40 ปี	4.35	มาก
41-50 ปี	4.36	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.45	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.70	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.30	มาก
ปริญญาโท	4.35	มาก
ปริญญาเอก	4.30	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.26	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.40	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.00	มาก
บุคคลภายนอก	5.00	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.27	มาก
ขอเอกสารรับรอง/หนังสือต่าง ๆ	4.24	มาก
เข้ารับการอบรม/การพัฒนาตนเอง	4.56	มากที่สุด
ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ/ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่
(n = 58)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.53	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.34	มาก
รวม	4.37	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.31	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.36	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.34	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.28	มาก
การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ / ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.41	มาก
การขอเอกสารรับรอง / หนังสือรับรองของมหาวิทยาลัย	4.33	มาก
รวม	4.34	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 58)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.36	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.24	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.34	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.36	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.43	มาก
ระบบการลา (NPRU Leave System)	4.41	มาก
การอบรม การเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ ทักษะ สมรรถนะให้แก่บุคลากร	4.45	มาก
ระบบแสดงข้อมูลบุคลากร (Human Resource Management System)	4.50	มาก
รวม	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.28	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.26	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.29	มาก
รวม	4.28	มาก
รวมทุกด้าน	4.36	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, บุคคลภายนอก

(n = 2)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.50	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.50	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.50	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, บุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 2)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.50	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.50	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.50	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.50	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.50	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
รวมทุกด้าน	4.50	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

1.2 การผ่านเรื่องในระบบ e-office มีความล่าช้า ต้องประสานให้ผู้เกี่ยวข้องผ่านเรื่องในระบบ

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับระบบ e-office ให้มีความชัดเจน ว่าเรื่องใดผ่านไปหน่วยงานใดใครมีอำนาจลงนาม

2.2 ควรมีขั้นตอนในการให้บริการทุกส่วนงาน และกำหนดเวลาแล้วเสร็จ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 115 คน

(n = 115)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	27.83
หญิง	83	72.17
อายุ		
20-30 ปี	14	12.17
31-40 ปี	40	34.78
41-50 ปี	42	36.52
51 ปีขึ้นไป	19	16.52
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	26.09
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	72	62.61
ปริญญาโท	12	10.43
ปริญญาเอก	1	0.87
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	3	2.61
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	40	34.78
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	2	1.74
บุคคลภายนอก	70	60.87

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 115 คน (ต่อ)

(n = 115)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	39	33.91
ติดต่อขอเช่าสถานที่ของมหาวิทยาลัย / ขายสินค้าในตลาดนัด	67	58.26
ขอรับบริการน้ำดื่ม	9	7.83

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน จำนวน 115 คน ในภาพรวม

(n = 115)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.32	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	มาก
รวม	4.29	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 115)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4.33	มาก
หญิง	4.24	มาก
อายุ		
20-30 ปี	4.35	มาก
31-40 ปี	4.24	มาก
41-50 ปี	4.23	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.33	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.04	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.33	มาก
ปริญญาโท	4.35	มาก
ปริญญาเอก	4.90	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.83	มากที่สุด
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.35	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.20	มาก
บุคคลภายนอก	4.18	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.41	มาก
ติดต่อขอเข้าสถานที่ของมหาวิทยาลัย / ขายสินค้าในตลาดนัด	4.17	มาก
ขอรับบริการน้ำดื่ม	4.30	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่

(n = 45)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.51	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.47	มาก
รวม	4.49	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.42	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.44	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.47	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.47	มาก
รวม	4.45	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่ (ต่อ)

(n = 45)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.38	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.18	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.44	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.24	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.22	มาก
จำนวนและจุดที่ตั้งตู้บริการขายสินค้าอัตโนมัติ	4.27	มาก
คุณภาพร้านอาหารและน้ำดื่มภายในมหาวิทยาลัย	4.22	มาก
คุณภาพของน้ำดื่มเฟืองฟ้า	4.16	มาก
รวม	4.26	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.38	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.42	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.40	มาก
รวม	4.40	มาก
รวมทุกด้าน	4.38	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก

(n = 70)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.37	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.24	มาก
รวม	4.26	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.20	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.21	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.24	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	มาก
กระบวนการและขั้นตอนขอเข้าสถานที่	4.21	มาก
รวม	4.22	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรายได้และทรัพย์สิน กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 70)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.21	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.06	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.09	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.06	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.10	มาก
รวม	4.10	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.14	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.16	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.19	มาก
รวม	4.16	มาก
รวมทุกด้าน	4.19	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

- 1.1 ความยุ่งยากในการทำเรื่องขอใช้บริการน้ำดื่ม ส่งผลให้ไม่ทันตามความต้องการที่เร่งด่วน
- 1.2 ควบคุมและระบบการเข้าพื้นที่ขายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการดูแลพื้นที่เช่าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ควรพัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นต่อการแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที

- 2.2 ควรพิจารณาการใช้ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 เพิ่มป้ายและสัญลักษณ์ให้ชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม
- 2.4 ประชาสัมพันธ์เพิ่มผู้ค้าขาย เพื่อความหลากหลายของร้านค้า
- 2.5 ตรวจสอบร้านค้าขายอาหารบางร้านขายราคาแพง ไม่สะอาด
- 2.6 ต่อท่อน้ำดื่มเป็นจุด ๆ หรือบริการถึงที่ผู้ใช้ เพื่อความคล่องตัว ปลอดภัยและความสะอาด
- 2.7 ปรับปรุงคุณภาพอาหาร และน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานยานพาหนะ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 48 คน

(n = 48)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	12.50
หญิง	41	85.42
ไม่ต้องการระบุ	1	2.08
อายุ		
20-30 ปี	5	10.42
31-40 ปี	20	41.67
41-50 ปี	15	31.25
51 ปีขึ้นไป	8	16.67
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	10.42
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	35	72.92
ปริญญาโท	8	16.67
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	48	100.00
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	19	39.58
จองและใช้บริการรถยนต์	29	60.42

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานยานพาหนะ

(n = 48)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.10	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.94	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.04	มาก
รวม	4.02	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.00	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.02	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.00	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.02	มาก
ระบบจองขอใช้บริการรถยนต์	4.17	มาก
รวม	4.04	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานยานพาหนะ (ต่อ)

(n = 48)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.15	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.27	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.19	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.08	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.10	มาก
รวม	4.16	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.23	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.38	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.35	มาก
การขั้รยยนต์ของบุคลากรผู้รับหน้าที่	4.23	มาก
รวม	4.30	มาก
รวมทุกด้าน	4.13	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานยานพาหนะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 48)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.46	มาก
หญิง	4.06	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.47	มาก
อายุ		
20-30 ปี	4.27	มาก
31-40 ปี	4.04	มาก
41-50 ปี	4.07	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.30	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.03	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.11	มาก
ปริญญาโท	4.19	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.13	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.13	มาก
จองและใช้บริการรถยนต์	4.11	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

-

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจองรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีรูปแบบเฉพาะของเจ้าหน้าที่ขับรถยนต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกฎหมายและนิติการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน

(n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	20.00
หญิง	46	76.67
ไม่ต้องการระบุ	2	3.33
อายุ		
20-30 ปี	2	3.33
31-40 ปี	26	43.33
41-50 ปี	20	33.33
51 ปีขึ้นไป	12	20.00
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	6.67
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	28	46.67
ปริญญาโท	27	45.00
ปริญญาเอก	1	1.67
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	20	33.33
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	40	66.67
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	22	36.67
ดำเนินการนิติกรรมสัญญาของมหาวิทยาลัย(สัญญาจ้าง/ สัญญาเช่า พักอาศัย/สัญญารับทุน)	24	40.00
ตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ	4	6.67
ปรึกษากฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	10	16.67

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกฎหมายและนิติการ

(n = 60)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.42	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.55	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.42	มาก
รวม	4.47	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.30	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.40	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.38	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.35	มาก
การทำนิติกรรมสัญญาของมหาวิทยาลัย	4.35	มาก
รวม	4.36	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกฎหมายและนิติการ

(n = 60)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.27	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.22	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.25	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.27	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.33	มาก
การให้คำปรึกษาด้านระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย	4.35	มาก
การจัดอบรมความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ	4.15	มาก
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	4.32	มาก
รวม	4.27	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.32	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.33	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.32	มาก
รวม	4.32	มาก
รวมทุกด้าน	4.35	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกฎหมายและนิติกร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.42	มาก
หญิง	4.30	มาก
ไม่ต้องการระบุ	5.00	มากที่สุด
อายุ		
20-30 ปี	4.95	มากที่สุด
31-40 ปี	4.23	มาก
41-50 ปี	4.33	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.50	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.50	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.38	มาก
ปริญญาโท	4.30	มาก
ปริญญาเอก	3.71	มาก
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.20	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.41	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.30	มาก
ดำเนินการนิติกรรมสัญญาของมหาวิทยาลัย(สัญญาจ้าง/ สัญญาเช่า พักอาศัย/สัญญารับทุน)	4.37	มาก
ตรวจสอบสัญญาทางพัสดุ	4.89	มากที่สุด
ปรึกษากฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.15	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลในการทำต่อสัญญาจ้างยังไม่ทั่วถึง บุคลากรบางคนไม่ทราบเรื่องต้องคอยติดตามเอง

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 สนับสนุนทางข้อกำหนดที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรชั้นพื้นฐานในสิทธิพึงได้ของบุคลากร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาคารสถานที่ละภูมิสถาปัตยกรรม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน

(n = 50)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	18.00
หญิง	40	80.00
ไม่ต้องการระบุ	1	2.00
อายุ		
20-30 ปี	6	12.00
31-40 ปี	28	56.00
41-50 ปี	10	20.00
51 ปีขึ้นไป	6	12.00
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	16.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	36	72.00
ปริญญาโท	6	12.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	50	100.00
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	19	38.00
แจ้งซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	31	62.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาคารสถานที่ละภูมิสถาปัตยกรรม

(n = 50)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.14	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.94	มาก
รวม	4.04	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.88	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.86	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.72	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.74	มาก
การแจ้งซ่อมบำรุงอาคารและสถานที่	3.48	มาก
รวม	3.74	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาคารสถานที่ละภูมิสถาปัตยกรรม

(n = 50)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.96	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.94	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.92	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.84	มาก
รวม	3.92	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.86	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.82	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.62	มาก
รวม	3.77	มาก
รวมทุกด้าน	3.87	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาคารสถานที่ละภูมิสถาปัตยกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 50)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.21	มาก
หญิง	3.80	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.88	มาก
อายุ		
20-30 ปี	3.64	มาก
31-40 ปี	3.67	มาก
41-50 ปี	4.09	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.16	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.13	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.88	มาก
ปริญญาโท	3.48	ปานกลาง
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	3.87	มาก
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.06	มาก
แจ้งซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	3.74	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

1.1 ระบบสาธารณูปโภคชำรุด ทรุดโทรม ไม่เพียงพอ ไม่สะอาด เช่น ระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ห้องน้ำ ห้องเรียน ห้องสำนักงาน

1.2 ไม่มีการติดตามผลคุณภาพและความเรียบร้อยภายหลังการดำเนินการซ่อมแซม และไม่แจ้งแนวทางการแก้ปัญหาต่อผู้ขอใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้

1.3 เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดบางอาคารไม่ทำความสะอาดพื้นที่ภายในอาคาร ห้องทำงาน ห้องน้ำ เป็นประจำ สม่่าเสมอ ห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีการขัดล้างสุขภัณฑ์ ห้องโถง ห้องทำงาน

- เนื่องจากการรวมเจ้าหน้าที่ทำเฉพาะวันพุธ อาจจะไม่รับผิดชอบพอเนื่องจากไม่ใช่หน้าที่ประจำของตน

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ควรมีการสำรวจความพร้อมใช้และการชำรุดของอาคาร เพื่อดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้พร้อมใช้เสมอ หรือเมื่อได้รับแจ้งแล้วควรดำเนินการทันที เนื่องจากการชำรุดบางกรณียิ่งปล่อยนานยิ่งจัดการได้ยาก ควรมีการมอบหมายผู้ดูแลความเรียบร้อยรอบมหาวิทยาลัยเป็นประจำ

2.2 มีจุด One Stop Service หรือระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ในการรับเรื่องซ่อมและดำเนินการประสานงานซ่อมได้ในทุกกรณี

2.3 บุคคลากรด้านงานเทคนิค ควรได้รับการอบรม จากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 885 คน

(n = 885)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	190	21.47
หญิง	687	77.63
ไม่ต้องการระบุ	8	0.90
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	532	60.11
20-30 ปี	338	38.19
31-40 ปี	6	0.68
41-50 ปี	4	0.45
51 ปีขึ้นไป	5	0.56
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	344	38.87
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	540	61.02
ปริญญาโท	1	0.11
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4	0.45
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	11	1.24
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	868	98.08
บุคคลภายนอก	2	0.23

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 885 คน (ต่อ)

(n = 885)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	155	17.51
เข้าร่วมกิจกรรมของกองพัฒนานักศึกษา	411	46.44
เรื่องทุนการศึกษาและกยศ.	319	36.05

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 885 คน ในภาพรวม

(n = 885)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.32	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	มาก
รวม	4.29	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 885)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	3.91	มาก
หญิง	4.00	มาก
ไม่ต้องการระบุ	4.13	มาก
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4.06	มาก
20-30 ปี	3.83	มาก
31-40 ปี	4.05	มาก
41-50 ปี	3.85	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.53	มาก
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.03	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.93	มาก
ปริญญาโท	4.88	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	3.30	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.07	มาก
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	3.97	มาก
บุคคลภายนอก	5.00	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	3.78	มาก
เข้าร่วมกิจกรรมของกองพัฒนานักศึกษา	3.96	มาก
เรื่องทุนการศึกษาและยกยศ.	4.08	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 868)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.14	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	3.98	มาก
รวม	3.98	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.00	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.00	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.93	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	3.93	มาก
การประสานงานเรื่องทุนการศึกษา และกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	3.97	มาก
การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ, ออกกำลังกาย, กีฬาและนันทนาการ	3.90	มาก
การจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริม และปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษา	3.95	มาก
การจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษาตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	3.98	มาก
รวม	3.96	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 868)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.95	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.98	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	3.98	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.02	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.00	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนการศึกษา สวัสดิการนักศึกษา	4.04	มาก
การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	4.06	มาก
รวม	4.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.93	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	3.95	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.90	มาก
รวม	3.93	มาก
รวมทุกด้าน	3.97	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา, บุคคลภายนอก

(n = 17)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	มาก
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.37	มาก
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.24	มาก
รวม	4.26	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.20	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.21	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.24	มาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	มาก
กระบวนการและขั้นตอนขอเข้าสถานที่	4.21	มาก
รวม	4.22	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 70)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.21	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.06	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.09	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.06	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.10	มาก
รวม	4.10	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.14	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.16	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.19	มาก
รวม	4.16	มาก
รวมทุกด้าน	4.19	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

1.1 การตอบคำถามหรือข้อสงสัย มีความล่าช้า ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความไม่ชัดเจน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลแตกต่างกัน

1.2 กริยา มารยาท การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

1.3 การประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขาดความละเอียด ชัดเจน และการแจ้งข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่องทางไม่ตรงกัน

1.4 ไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานได้ หรือไม่มีการตอบกลับจากหน่วยงาน

1.5 การดำเนินงานต่าง ๆ มีความล่าช้า และไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม เป็นมิตร ตอบข้อสงสัย และด้วยคำพูดที่ดี

2.2 ควรมีการดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่เหมาะสมอย่างรวดเร็ว

2.3 มหาวิทยาลัยควรตอบคำถามของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางโทรศัพท์ หน้าเว็บเพจ

2.4 แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน รวดเร็ว ในทุกช่องทาง

2.5 ควรให้คำปรึกษาหรือแนะแนวก่อนที่จะเข้าเรียน เช่น การพูดถึงเทียบโอน อธิบายรายละเอียดให้ชัดเจน ขั้นตอนการเตรียมเอกสารที่ต้องเตรียม ระยะในการตรวจสอบเอกสารและระยะเวลารายงานผลการเทียบโอนของนักศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองนโยบายและแผน

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 49 คน

(n = 49)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	32.65
หญิง	33	67.35
อายุ		
20-30 ปี	6	12.24
31-40 ปี	15	30.61
41-50 ปี	20	40.82
51 ปีขึ้นไป	8	16.33
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	4.08
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	46.94
ปริญญาโท	19	38.78
ปริญญาเอก	5	10.20
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	27	55.10
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	22	44.90
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	24	48.98
ติดต่อ/ประสานงานงานงบประมาณ โอนงบประมาณ/เปลี่ยนแปลงงบประมาณ	14	28.57
ติดต่อ/ประสานงานงานพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และประเมินผล	10	20.41
ขอเอกสารประกอบการตรวจสอบ	1	2.04

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองนโยบายและแผน

(n = 49)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	มาก
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	มากที่สุด
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้วยกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.59	มากที่สุด
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.47	มาก
รวม	4.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.33	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.51	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
ความคล่องตัวของขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	มากที่สุด
การโอนงบประมาณ / เปลี่ยนแปลงงบประมาณ	4.39	มาก
รวม	4.46	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองนโยบายและแผน

(n = 49)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.37	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.29	มาก
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.45	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.51	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.45	มาก
ระบบบัญชี 3 มิติ GFMS ในการบันทึกค่าของงบประมาณ	4.41	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศ เช่น รายงานประจำปี รายงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	4.47	มาก
การประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย	4.41	มาก
รวม	4.42	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.49	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.45	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.53	มากที่สุด
รวม	4.49	มาก
รวมทุกด้าน	4.46	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองนโยบายและแผน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 49)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เพศ		
ชาย	4.26	มาก
หญิง	4.56	มากที่สุด
อายุ		
20-30 ปี	4.36	มาก
31-40 ปี	4.53	มากที่สุด
41-50 ปี	4.40	มาก
51 ปีขึ้นไป	4.58	มากที่สุด
วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.90	มากที่สุด
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.56	มากที่สุด
ปริญญาโท	4.25	มาก
ปริญญาเอก	4.66	มากที่สุด
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	4.34	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.56	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	4.40	มาก
ติดต่อ/ประสานงานงานงบประมาณ โอนงบประมาณ/เปลี่ยนแปลงงบประมาณ	4.82	มากที่สุด
ติดต่อ/ประสานงานงานพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และประเมินผล	4.60	มากที่สุด
ขอเอกสารประกอบการตรวจสอบ	4.76	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

-

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

-