



รายงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กองนโยบายและแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กองนโยบายและแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 2. สรุปข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 8,117 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 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

ภาพรวมความพึงพอใจผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงาน	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ	รวม	จำนวนตอบแบบสอบถาม
สำนักงานอธิการบดี	4.48	4.42	4.36	4.43	4.42	2092
ตรวจสอบภายใน	4.35	4.15	4.23	4.14	4.21	21
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3.84	3.85	4.06	3.94	3.94	142
สำนักคอม	4.55	4.51	4.45	4.54	4.50	40
สำนักวิทยบริการ	4.55	4.51	4.56	4.54	4.55	524
สถาบันภาษา	4.22	4.14	4.18	4.23	4.19	248
สำนักศิลปะ	4.58	4.48	4.51	4.55	4.53	219
สถาบันวิจัย	4.60	4.53	4.51	4.51	4.54	128
คณะครุศาสตร์	4.21	4.16	4.11	4.11	4.16	731
คณะมนุษยศาสตร์	4.24	4.13	4.08	4.07	4.15	1505
คณะวิทยาการจัดการ	4.18	4.05	4.03	4.02	4.09	1208
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.26	4.15	4.08	4.05	4.16	1114
คณะพยาบาลศาสตร์	4.40	4.40	4.39	4.35	4.39	117
UBI	4.42	4.39	4.42	4.39	4.41	88
รวม	4.35	4.28	4.28	4.28	4.30	8177

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะครุศาสตร์

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะครุศาสตร์จากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 731 คน

(n = 731)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.11	มาก
รวม	4.16	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะครุศาสตร์จากนักศึกษาผู้ให้บริการจำนวน 731 คน

(n = 731)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
อาจารย์มีความรู้ในรายวิชาที่สอน	4.29	มาก
อาจารย์ในคณะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ดีและทันสมัย	4.22	มาก
อาจารย์ในคณะมีความรับผิดชอบในการเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ	4.21	มาก
อาจารย์ในคณะทำการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.18	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำคณะมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.19	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยา มารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.18	มาก
รวม	4.21	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การจัดการเรียนการสอนเสริมความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากการสอนในชั้นเรียน	4.17	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ณ ที่ตั้ง (onsite) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	มาก
คณะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อนักศึกษาอย่างเหมาะสม	4.17	มาก
คณะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในระดับคณะและมหาวิทยาลัย	4.15	มาก
รวม	4.16	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะครุศาสตร์จากนักศึกษาผู้ให้บริการจำนวน 731 คน (ต่อ)

(n = 731)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุน		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.09	มาก
คณะจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อคอยดูแลและให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	4.16	มาก
คณะจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับนักศึกษา	4.16	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของนักศึกษา	4.14	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลพัฒนา อาคารสำนักงานคณะฯ และ	4.09	มาก
สภาพแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสมสำหรับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wi-Fi สถานที่นั่งทำงานและสถานที่พักผ่อน	4.02	มาก
รวม	4.11	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
โดยรวมแล้ว คณะของท่านได้จัดให้มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้เพื่อเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ42 มีคุณภาพเพียงใด	4.11	มาก
รวม	4.11	มาก
รวมทุกด้าน	4.16	มาก

คำถามปลายเปิด

นักศึกษาคิดว่าคณะของเรามีสิ่งที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างเร่งด่วนอะไรบ้าง

1. ด้านบุคลากร

- อาจารย์สาขาปฐมวัย มีอยู่ท่านหนึ่ง ชื่อจริงมีอักษร จ. นำหน้า ไม่ค่อยเข้าสอนนักศึกษา เนื่องจากเหตุการณ์หรือภารกิจส่วนตัวอะไรที่หนักหรือป่วย 1 ภาคเรียนเข้าสอน 3 ครั้งโดยประมาณ และการสั่งงานแต่ละครั้งก็จะทำให้นักศึกษาค่อนข้างสับสนเนื่องจากอาจารย์ไม่ค่อยเข้าสอน ออกข้อสอบเพื่อวัดผล นักศึกษาก็ทำไม่ได้ เกรดออก4ก็ไม่ได้ เป็นอย่างนี้นักศึกษาตั้งใจ อยากให้ทางคณะลดลดปริมาณงาน หรือสังเกตอาจารย์หน่อยค่ะ นักศึกษาอยากได้ความรู้จากวิชาที่เรียนนั้นๆให้ เพื่อจะนำไปใช้ในการทำงานต่อไปค่ะ

- มาตรฐานของอาจารย์แต่ละคนต้องมีเท่ากันค่ะ เพราะนักศึกษาเดือดร้อนในบางส่วน

- ควรมีจรรยาบรรณความเป็นอาจารย์ที่ดีเพิ่มขึ้น

- อยากให้อาจารย์บางท่านใจเย็นๆแล้วฟังสิ่งที่นักศึกษานิยามบ้างค่ะ ไม่ใช่พออธิบายแล้วก็หาว่าเถียง แล้วนักศึกษาสามารถพูดอะไรได้บ้างคะ ขอขอบคุณที่รับฟังความคิดเห็นค่ะ

- การจัดการเรียนการสอนควรวัดประเมินผู้ที่มีความรู้ความสามารถในวิชานั้นๆว่ามีความรู้ความสามารถเพียงพอหรือไม่ก่อนมาสอนนักศึกษา

- การจัดการเวลาในการสอนของอาจารย์บางครั้งยกคลาสบ่อยทำให้ต้องหาเวลาในเรียนทดแทน ซึ่งตารางเรียนก็แทบจะเต็มทุกวันทำให้การหาเวลาเรียนทดแทนนั้นค่อนข้างยาก

- เวลาสอนอาจารย์ไม่ควรกดดันนักเรียน

- เครื่องครัดการแต่งกายมากเกินไป

- อาจารย์บางส่วนควรตรงต่อเวลาหากไม่สอนควรบอกกล่าวล่วงหน้า และอาจารย์บางส่วนในคณะควรมีมารยาทไม่ควรที่จะแซะนักศึกษาในห้องเรียน ควรให้เกียรติกันด้วยค่ะ ส่วนสภาพแวดล้อมควรปลูกต้นไม้ให้ในมอर्मลื่นกระตุ้นให้เด็กอยากมาเรียนยิ่งขึ้น

- ปรับปรุงคำพูดของอาจารย์บางท่าน

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- Wife ใช้ไม่ค่อยได้อยากให้แก้ไขในการเข้าถึงให้ได้ง่ายขึ้นเพื่อใช้หาข้อมูลได้เร็ว (6)

- อยากให้มีสถานที่ทำงานบริเวณตึกคณะครุศาสตร์ เพิ่มพื้นที่ Co-working space สำหรับนักศึกษา (7)

- ที่นั่งใต้a4ควรมีการจัดการได้ดีกว่าไม่ควรมีการเอาระเบียงไปวางจองไว้

- ลิฟในอาคาร A7 ค่อนข้างน่ากลัวค่ะ ปิดหนีบทับนักศึกษาตลอดเลยคะ

- ควรแก้ไขปรับปรุงลิฟต์ (6)

- บริการรถรางเพิ่มมากขึ้น (11)

- ห้องน้ำ (26)
- แอร์ห้องเรียน (9)
- เพิ่มอุปกรณ์ในการใช้สอนกีฬา เช่นลูกวอลเลย์บอล ตะกร้อ เป็นต้น (5)
- ความสะอาดของโรงยิมบาสเกตบอล
- เพิ่มอุปกรณ์สำหรับการเรียนรู้ (4)
- สำหรับปฐมวัยอยากให้แก้ไขห้องเรียนสาขา เพราะแอร์ชำรุด พวกโต๊ะเก้าอี้ก็ชำรุด มีแต่ห้องเรียนเล็กอีกห้อง แต่ก็อยากให้ปรับปรุงให้ดีขึ้น และตรวจสอบอาจารย์บางท่านให้มีการพูดจาสุภาพประณีตประนอมและไม่แะะนักศึกษา หรือพูดจาไม่ให้เกียรติกันในชั้นเรียน
- โรงอาหารควรมีเป็นที่นั่งได้แล้วครับ
- การจัดหาแม่บ้านทำความสะอาดโรงยิมและสระว่ายน้ำ (12)
- ควรพัฒนาห้องเรียนที่ศูนย์สาธิตใหม่ ซ่อมแซมห้องเรียนให้มีห้องเรียนพร้อมในการเรียน แอร์ พัดลม หน้าต่างควรปรับปรุง ให้มีมาตรฐาน4กว่านี้
- ปรับปรุงสถานที่ นั่งพัก หรือ ที่นั่ง ทำงานและทำกิจกรรมต่างๆ ให้มี4ชั้น เป็นห้องแอร์ที่นักศึกษา สามารถใช้งานได้
- สิ่งที่น่าจะปรับปรุงอาจจะเป็นเรื่องของพวกสิ่งของในอาคารที่อาจจะมีชำรุดบ้างในบางจุด รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอในบางสถานที่ด้วย
- สาธารณูปโภคต่างๆที่สะอาดและไม่ชำรุด
- ห้องเรียนในศูนย์สาธิตที่ชำรุดอยู่แต่ยังคงปล่อยให้มีการใช้งานเช่น สายไฟหลุดลงมา น้ำแอร์หยด
- ตึกเรียน A5 ชั้นกั้นเต็มไปด้วยหมดควรได้รับการทำความสะอาด สกปรก
- ตึกEduควรมีโรงอาหารที่ใกล้ตึกกว่านี้ เพราะเวลาพักส่วนใหญ่นักศึกษาที่เรียนตึกEduจะต้องเดินทางไปโรงอาหารซึ่งโรงอาหารอยู่ค่อนข้างไกล (3)
- ตู้กดน้ำควรมีน้ำเปล่าที่เพียงพอ
- โรงจอดรถควรจัดให้ที่จอดรถมอเตอร์ไซค์ใกล้ตึกเรียนกว่าเดิมหรือเพื่อที่จอดรถให้4ชั้น
- ควรจัดโต๊ะให้พอแก่นักศึกษา
- สร้างลู่วิ่งในสนามบอล และไม่ควรให้รถจอดในสนามบอล ควรให้นักศึกษาขับรถมอเตอร์ไซด์เข้าในม.ได้หรือไม่อย่างนั้นก็ต้องมีรถกลางที่คอยบริการอยู่ตลอด ไม่ใช่เป็นเวลา เพราะระยะทางไกล กว่าที่จะเดินถึงกว่าจะขึ้นตึกเรียนค่อนข้างที่จะไม่สะดวก ขอบพระคุณอย่างสูงค่ะ
- ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่พังเช่นพัดลม และอุปกรณ์กีฬาที่พร้อมใช้งาน
- สนามฟุตบอลครับเพราะว่าตอนกลายเป็นโรงอาหารตอนเย็นนักเรียนอยากมาออกกำลังกายเตะฟุตบอลแต่ก็เตะได้แค่ครั้งเดียว (2)

- ควรปลูกต้นไม้ใหญ่เยอะๆให้ร่มรื่นเพราะอากาศร้อน ส่วนในมหาลัยค่อนข้างที่จะร้อนเพราะมีแต่นอน อยากให้ปลูกต้นไม้เยอะๆจะได้ทำให้การมาเรียนมีไฟในการเข้ามาขึ้น เพราะบางส่วนที่ไม่อยากมาเรียนกันเพราะอากาศร้อน คาบไหนเดินไกลบางคนแทบเป็นลมเพราะอากาศร้อนไม่มีร่มไม้

3. ด้านการบริการ

- อยากให้ปิดเวลาทำการของอาคารช้าลงกว่านี้สักหน่อย บางทีมันก็ไวก็น่าไปสมมุติผมต้องใช้ของชั้น4 มาใช้ในชั้น 1 แต่ อาคารปิดไวจนเอาของไปเก็บไม่ทัน แต่ผมก็เข้าใจนะว่ามันเป็นความปลอดภัยที่ปิดเวลาทำการของอาคารไว้
- ทางคณะควรแจ้งรายละเอียดเวลามีกิจกรรมมีทุนการศึกษาให้นักศึกษาทราบเพื่อที่นักศึกษาจะได้เข้าร่วม
- แจ้งข่าวสารให้ครบถ้วน
- แจ้งข่าวสาร กิจกรรมต่างๆของคณะให้ชัดเจน ระบุให้ละเอียดและเข้าใจ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษา
- การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ค่ะ อยากให้ประสานงานให้ชัดเจน4ขึ้นนิดหน่อยค่ะ
- การสอบ ขาดการมาเรียน3ครั้งควรตัดสิทธิ์ในการสอบเลย ไม่ใช่แค่บอกเหตุผลก็ได้สอบแล้ว ไม่เท่าเทียมกับคนที่มาเรียนทุกครั้ง
- ค่าเทอมเป็นหมื่นแต่ให้ซื้อทุกอย่างเอง ขอบคุณครับ
- ควรแจ้งกิจกรรมต่างๆผ่านสโมให้ละเอียดหน่อยค่ะ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะครุศาสตร์จากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 1,208 คน

(n = 1,208)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.05	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.02	มาก
รวม	4.09	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการจากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 1,208 คน

(n = 1,208)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
อาจารย์มีความรู้ในรายวิชาที่สอน	4.23	มาก
อาจารย์ในคณะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ดีและทันสมัย	4.14	มาก
อาจารย์ในคณะมีความรับผิดชอบในการเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ	4.23	มาก
อาจารย์ในคณะทำการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.16	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำคณะมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.16	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยา มารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.16	มาก
รวม	4.18	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การจัดการเรียนการสอนเสริมความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากการสอนในชั้นเรียน	4.05	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ณ ที่ตั้ง (onsite) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	มาก
คณะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อนักศึกษาอย่างเหมาะสม	3.98	มาก
คณะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในระดับคณะและมหาวิทยาลัย	4.02	มาก
รวม	4.05	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการจากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 1,208 คน (ต่อ)

(n = 1,208)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุน		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.09	มาก
คณะจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อคอยดูแลและให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	4.08	มาก
คณะจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับนักศึกษา	4.02	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของนักศึกษา	4.01	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลพัฒนา อาคารสำนักงานคณะฯ และ	4.01	มาก
สภาพแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสมสำหรับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wi-Fi สถานที่นั่งทำงานและสถานที่พักผ่อน	3.96	มาก
รวม	4.03	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
โดยรวมแล้ว คณะของท่านได้จัดให้มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้เพื่อเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ42 มีคุณภาพเพียงใด	4.02	มาก
รวม	4.02	มาก
รวมทุกด้าน	4.09	มาก

คำถามปลายเปิด

นักศึกษาคิดว่าคณะของเรามีสิ่งที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างเร่งด่วนอะไรบ้าง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากนักศึกษาผู้ใช้บริการ
จำนวน 1,505 คน

(n = 1,505)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.07	มาก
รวม	4.15	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 1,505 คน

(n = 1,505)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
อาจารย์มีความรู้ในรายวิชาที่สอน	4.32	มาก
อาจารย์ในคณะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ดีและทันสมัย	4.22	มาก
อาจารย์ในคณะมีความรับผิดชอบในการเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ	4.28	มาก
อาจารย์ในคณะทำการวัดและประเมินผลการเรียนรู้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.20	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำคณะมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.21	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยา มารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.21	มาก
รวม	4.24	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การจัดการเรียนการสอนเสริมความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากการสอนในชั้นเรียน	4.15	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ณ ที่ตั้ง (onsite) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	มาก
คณะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อนักศึกษาอย่างเหมาะสม	4.09	มาก
คณะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในระดับคณะและมหาวิทยาลัย	4.11	มาก
รวม	4.13	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 1,505 คน
(ต่อ)

(n = 1,505)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุน		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.10	มาก
คณะจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อคอยดูแลและให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	4.17	มาก
คณะจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับนักศึกษา	4.09	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของนักศึกษา	4.08	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลพัฒนา อาคารสำนักงานคณะฯ และ	4.04	มาก
สภาพแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสมสำหรับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wi-Fi สถานที่นั่งทำงานและสถานที่พักผ่อน	4.02	มาก
รวม	4.08	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
โดยรวมแล้ว คณะของท่านได้จัดให้มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้เพื่อเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ42 มีคุณภาพเพียงใด	4.07	มาก
รวม	4.07	มาก
รวมทุกด้าน	4.15	มาก

คำถามปลายเปิด

นักศึกษาคิดว่าคณะของเรามีสิ่งที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างเร่งด่วนอะไรบ้าง

1. ด้านบุคลากร

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ด้านการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากนักศึกษาผู้ใช้บริการ
จำนวน 1,114 คน

(n = 1,114)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.15	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.05	มาก
รวม	4.16	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 1,114 คน
(n = 1,114)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
อาจารย์มีความรู้ในรายวิชาที่สอน	4.33	มาก
อาจารย์ในคณะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ดีและทันสมัย	4.25	มาก
อาจารย์ในคณะมีความรับผิดชอบในการเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ	4.28	มาก
อาจารย์ในคณะทำการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.24	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำคณะมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.23	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยา มารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.24	มาก
รวม	4.26	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การจัดการเรียนการสอนเสริมความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากการสอนในชั้นเรียน	4.17	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ณ ที่ตั้ง (onsite) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.21	มาก
คณะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อนักศึกษาอย่างเหมาะสม	4.12	มาก
คณะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในระดับคณะและมหาวิทยาลัย	4.14	มาก
รวม	4.15	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากนักศึกษาผู้ให้บริการจำนวน 1,114 คน (ต่อ)

(n = 1,114)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุน		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.12	มาก
คณะจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อคอยดูแลและให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	4.17	มาก
คณะจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับนักศึกษา	4.11	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของนักศึกษา	4.09	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลพัฒนา อาคารสำนักงานคณะฯ และ	4.01	มาก
สภาพแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสมสำหรับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wi-Fi สถานที่นั่งทำงานและสถานที่พักผ่อน	3.99	มาก
รวม	4.08	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
โดยรวมแล้ว คณะของท่านได้จัดให้มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้เพื่อเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ42 มีคุณภาพเพียงใด	4.05	มาก
รวม	4.05	มาก
รวมทุกด้าน	4.16	มาก

คำถามปลายเปิด

นักศึกษาคิดว่าคณะของเรามีสิ่งที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างเร่งด่วนอะไรบ้าง

1. ด้านบุคลากร

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ด้านการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะพยาบาลศาสตร์

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะพยาบาลศาสตร์จากนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวน 117 คน

(n = 117)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.40	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	มาก
รวม	4.39	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะพยาบาลศาสตร์จากนักศึกษาผู้ให้บริการจำนวน 117 คน

(n = 117)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
อาจารย์มีความรู้ในรายวิชาที่สอน	4.46	มาก
อาจารย์ในคณะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่ดีและทันสมัย	4.41	มาก
อาจารย์ในคณะมีความรับผิดชอบในการเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ	4.38	มาก
อาจารย์ในคณะทำการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.36	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำคณะมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.39	มาก
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยา มารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.37	มาก
รวม	4.40	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การจัดการเรียนการสอนเสริมความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากการสอนในชั้นเรียน	4.43	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.37	มาก
คณะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ณ ที่ตั้ง (onsite) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	มาก
คณะส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อนักศึกษาอย่างเหมาะสม	4.34	มาก
คณะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในระดับคณะและมหาวิทยาลัย	4.45	มาก
รวม	4.40	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะพยาบาลศาสตร์จากนักศึกษาผู้ให้บริการจำนวน 117 คน (ต่อ)

(n = 117)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุน		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.38	มาก
คณะจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อคอยดูแลและให้ความช่วยเหลือนักศึกษา	4.40	มาก
คณะจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับนักศึกษา	4.46	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของนักศึกษา	4.38	มาก
คณะให้ความสำคัญกับการดูแลพัฒนา อาคารสำนักงานคณะฯ และ	4.36	มาก
สภาพแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสมสำหรับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา		
คณะจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Wi-Fi สถานที่นั่งทำงานและสถานที่พักผ่อน	4.37	มาก
รวม	4.39	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
โดยรวมแล้ว คณะของท่านได้จัดให้มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้เพื่อเป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ42 มีคุณภาพเพียงใด	4.35	มาก
รวม	4.35	มาก
รวมทุกด้าน	4.39	มาก

คำถามปลายเปิด

นักศึกษาคิดว่าคณะของเรามีสิ่งที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างเร่งด่วนอะไรบ้าง

1. ด้านบุคลากร

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ด้านการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 524 คน

(n = 524)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	221	42.18
หญิง	295	56.30
ไม่ต้องการระบุ	8	1.53
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	235	44.85
20-30 ปี	228	54.96
51 ปีขึ้นไป	1	0.19
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	3	0.57
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	518	98.85
บุคคลภายนอก	3	0.57
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	420	80.15
เดือนละ 1 ครั้ง	51	9.73
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	53	10.11
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	12	2.29
ใช้เป็นพื้นที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน / ประชุม / ทำงาน	312	59.54
กลุ่ม / ทำการบ้านหรือรายงาน		
ค้นคว้า ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร	200	38.17
โสตทัศนวัสดุ E – book)		

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 524 คน ในภาพรวม

(n = 524)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
รวม	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คั่นคว่า ยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร
 โสตทัศนวัสดุ E – book) (n = 200)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.78	มากที่สุด
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.77	มากที่สุด
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.75	มากที่สุด
รวม	4.77	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.68	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ E – book)	4.71	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.76	มากที่สุด
รวม	4.72	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.73	มากที่สุด
ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ E – book)	4.72	มากที่สุด
ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ E – book)	4.74	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	4.74	มากที่สุด
การจัดเรียงสื่อสิ่งพิมพ์ ความสะดวกในการค้นหาสื่อสิ่งพิมพ์และทรัพยากร สารสนเทศ	4.77	มากที่สุด
รวม	4.74	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คั่นคว่า ยี่ม – คีน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร
 สื่อทัศนวัสดุ E – book) (ต่อ) (n = 200)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับ บริการ	4.78	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.75	มากที่สุด
รวม	4.76	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.74	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อสอบถาม/ประสานงาน, ใช้เป็นพื้นที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศการทำงาน / ประชุม / ทำงานกลุ่ม / ทำการบ้านหรือรายงาน (n = 324)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.33	มาก
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.35	มาก
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.35	มาก
รวม	4.34	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.29	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.32	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.33	มาก
รวม	4.31	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.34	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.32	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.33	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.38	มาก
รวม	4.35	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.32	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.32	มาก
รวม	4.32	มาก
รวมทุกด้าน	4.33	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร (เรียงตามจำนวน)
 - 1.1 ปรับปรุงระบบปรับอากาศ เพราะไม่เย็น (12)
 - 1.2 ปรับปรุง/เปลี่ยนไม้ค้ห้องคาราโอเกะให้เสียงดังขึ้น ไม่อู๋ และเพิ่มจำนวนไม้ค้ (11)
 - 1.3 มีความยุ่งยากในการยื่นบัตรขึ้นหก เพราะบางครั้งการยื่นบัตรโดยไม่แยกประเภทก็ทำให้เกิดความล่าช้า (2)
 - 1.4 ชั้น 6 อยากให้เพิ่มไม้ค้ เซ็คระบบเสียง และเพิ่มหุฟง (2)
 - 1.5 การเข้าถึงอินเตอร์เน็ตบางพื้นที่ในอาคารขัดข้อง และล่าช้า (1)
 - 1.6 ปลั๊กพ้งใช้งานไม่ได้หลายจุด (1)
2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร
 - 2.1 จัดพื้นที่สงบๆให้พักผ่อนเพิ่มขึ้น (6)
 - 2.2 เพิ่มจำนวนห้องคาราโอเกะ (5)
 - 2.3 เพิ่มจำนวนหนังสือมีหลายๆเล่ม ให้หนังสือมีหลากหลายสามารถให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้เพียงพอ และเพิ่มนวนิยาย การ์ตูน (3)
 - 2.4 ปรับปรุงระบบไฟ เพิ่มแสงสว่างมากกว่านี้ (2)
 - 2.5 ควรให้ผู้ให้บริการลดเสียงในการใช้ห้องสมุด ไม่ส่งเสียงดังเกินไป เพราะรบกวนผู้ให้บริการคนอื่น (1)
 - 2.6 ปรับทัศนคติผู้ดูแลเรื่องการเก็บบัตรประชาชน (1)
 - 2.7 ห้องน้ำควรมีกระดากทึชชู และ น้ำยาล้างมือ แอลกอฮอล์ (1)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 248 คน

(n = 248)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	22.58
หญิง	185	74.60
ไม่ต้องการระบุ	7	2.82
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	52	20.97
20-30 ปี	173	69.76
31-40 ปี	4	1.61
41-50 ปี	14	5.65
51 ปีขึ้นไป	5	2.02
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	21	8.47
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	2	0.81
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	225	90.73

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษาในภาพรวม

(n = 248)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.23	มาก
รวม	4.19	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

(n = 225)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	4.34	มาก
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	มาก
มีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ความช่วยเหลือ	4.35	มาก
รวม	4.34	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.25	มาก
แบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.24	มาก
โครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ	4.33	มาก
รวม	4.31	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา (ต่อ)

(n = 272)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.29	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.32	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.34	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.35	มาก
ระบบฝึกภาษาสะสมแต้มสำหรับการผ่านเกณฑ์มาตรฐานพื้นฐาน	4.24	มาก
ภาษาอังกฤษ		
สื่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ วีดิทัศน์ ซอฟต์แวร์ English Discoveries	4.27	มาก
รวม	4.32	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.34	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.37	มาก
รวม	4.35	มาก
รวมทุกด้าน	4.32	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก
(n = 23)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	4.44	มาก
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	มาก
มีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ความช่วยเหลือ	4.47	มาก
รวม	4.46	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.37	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.38	มาก
แบบฟอร์มเข้าใจง่าย	4.44	มาก
รวม	4.40	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์, บุคลากร/เจ้าหน้าที่, บุคคลภายนอก
(n = 23)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.37	มาก
บริการผ่านทางเว็บไซต์	4.36	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.41	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.43	มาก
สื่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เช่น หนังสือ วีดิทัศน์ ซอฟต์แวร์ English Discoveries	4.46	มาก
รวม	4.41	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.42	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.42	มาก
รวม	4.42	มาก
รวมทุกด้าน	4.42	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขาดความละเอียด ชัดเจน และการแจ้งข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่องทางไม่ตรงกัน และตอบคำถามล่าช้า

1.2 การเปิดลงทะเบียนกิจกรรมเก็บคะแนนภาษาอังกฤษมีจำนวนเปิดรับน้อย ไม่สามารถรองรับกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการได้ ส่งผลให้นักศึกษาไม่สามารถเก็บคะแนนได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

1.3 คำแนะนำวิธีการใช้งานระบบเก็บคะแนนภาษาอังกฤษขาดความละเอียดและความชัดเจน ส่งผลให้นักศึกษาใช้งานระบบได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์โดยสาร

2.2 มีกิจกรรมสนทนากับอาจารย์ต่างชาติเยอะๆ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 142 คน

(n = 142)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	19.42
หญิง	106	74.65
ไม่ต้องการระบุ	8	5.63
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	14	9.86
20-30 ปี	89	62.68
31-40 ปี	22	15.49
41-50 ปี	11	7.75
51 ปีขึ้นไป	6	4.23
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	17	11.97
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	6	4.23
นักศึกษาริทยูธยาตรี/บัณฑิตศึกษา	106	74.65
บุคคลภายนอก	13	9.15
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	71	50.00
บริการคำร้อง/ขอเอกสารรับรองทางการศึกษา/ตรวจสอบวุฒิการศึกษา	65	45.77
สมัครเรียน/ลงทะเบียน	6	4.23

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวม

(n = 142)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.85	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94	มาก
รวม	3.94	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา
(n = 106)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	3.41	ปานกลาง
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	3.41	ปานกลาง
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	3.59	มาก
รวม	3.47	ปานกลาง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.27	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.40	มาก
บริการคำร้อง การออกเอกสารรับรองทางการศึกษา การตรวจสอบวุฒิการศึกษา	4.30	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.43	มาก
รวม	4.35	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา
(n = 106)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.53	มากที่สุด
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.56	มากที่สุด
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.31	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.41	มาก
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลทางการศึกษา	4.41	มาก
ระบบลงทะเบียนเรียนและวัดผลทางการศึกษา	4.46	มาก
รวม	4.45	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.41	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.46	มาก
รวม	4.39	มาก
รวมทุกด้าน	4.41	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์/บุคลากร
บุคคลภายนอก

(n = 30)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.06	มาก
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.06	มาก
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.40	มาก
รวม	4.04	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.76	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.76	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.29	มาก
รวม	3.94	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์/เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก (ต่อ)

(n = 30)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.18	มาก
ป้าย/สัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.94	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.06	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.24	มาก
รวม	4.10	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.94	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.00	มาก
รวม	3.97	มาก
รวมทุกด้าน	4.032	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 การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

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

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 40 คน

(n = 40)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	7.50
หญิง	37	92.50
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	7	17.50
20-30 ปี	24	60.00
31-40 ปี	3	7.50
41-50 ปี	4	10.00
51 ปีขึ้นไป	2	5.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	9	22.50
นักศึกษาริษฎาตรี	31	77.50
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	6	20.00
ใช้บริการคอมพิวเตอร์ ณ สำนักคอมพิวเตอร์	8	15.00
ใช้ระบบสอบประเมินมาตรฐาน IT	26	65.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ในภาพรวม

(n = 76)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
รวม	4.50	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบสอบประเมินมาตรฐาน IT

(n = 26)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.71	มากที่สุด
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.89	มากที่สุด
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.68	มากที่สุด
รวม	4.76	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.89	มากที่สุด
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.89	มากที่สุด
รวม	4.89	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.64	มากที่สุด
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.89	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.89	มากที่สุด
ระบบการสอบประเมินมาตรฐาน IT	4.82	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาาระบบประเมินมาตรฐาน IT	4.61	มากที่สุด
รวม	4.77	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.85	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.65	มากที่สุด
รวม	4.75	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.79	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการคอมพิวเตอร์ ณ สำนักคอมพิวเตอร์
(n = 8)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.38	มาก
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.38	มาก
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.38	มาก
รวม	4.38	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.13	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.13	มาก
รวม	4.13	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.13	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.00	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.00	มาก
ความสะอาดของสถานที่ในภาพรวม	4.00	มาก
ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ณ สำนักคอมพิวเตอร์	4.25	มาก
รวม	4.08	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.38	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.38	มาก
รวม	4.38	มาก
รวมทุกด้าน	4.21	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง ติดต่อบริการ/ประสานงาน/แจ้งซ่อม
(n = 6)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.50	มาก
มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.50	มาก
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.50	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.50	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.50	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.50	มาก
การให้บริการซ่อมแซม/แก้ไข	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	มาก
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.50	มาก
รวม	4.50	มาก
รวมทุกด้าน	4.50	มาก

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 เมาส์ที่ได้มากับคอมพิวเตอร์ชุดใหม่จาก สำนักคอมส่วนใหญ่ใช้งานไม่ดี ทำให้การทำงานไม่สะดวก เกิดข้อผิดพลาด และล่าช้า คอมเปิดงานล่าช้า และให้อัปเดทบ่อย

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 ปรับปรุงบรรยากาศห้องคอมพิวเตอร์ให้น่าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 219 คน

(n = 219)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	59	26.94
หญิง	154	70.32
ไม่ต้องการระบุ	6	2.74
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	124	56.62
20-30 ปี	65	29.68
31-40 ปี	13	5.94
41-50 ปี	14	6.39
51 ปีขึ้นไป	3	1.37
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	18	8.22
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	23	10.50
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	178	81.28
วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ		
ติดต่อสอบถาม/ประสานงาน	24	10.96
เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	195	89.04

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมในภาพรวม

(n = 219)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.48	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.55	มากที่สุด
รวม	4.53	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมของ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

(n = 195)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.47	มาก
บุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.47	มาก
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.48	มาก
รวม	4.47	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.39	มาก
รูปแบบและวิธีการดำเนินกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย	4.42	มาก
กิจกรรมการส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย	4.46	มาก
รวม	4.42	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมของ
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม (ต่อ)

(n = 195)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.48	มาก
การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมในแต่ละครั้ง	4.44	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.39	มาก
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.45	มาก
รวม	4.44	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.45	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.43	มาก
การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมในแต่ละครั้ง	4.48	มาก
รวม	4.45	มาก
รวมทุกด้าน	4.45	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการติดต่อสอบถาม/ ประสานงาน

(n = 24)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.67	มากที่สุด
บุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.65	มากที่สุด
มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.67	มากที่สุด
รวม	4.69	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.46	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.50	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.67	มากที่สุด
รวม	4.54	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก		
สถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วน ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.58	มาก
การบริการผ่านทางเว็บไซต์	4.63	มากที่สุด
การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.58	มากที่สุด
รวม	4.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ	4.75	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.67	มากที่สุด
รวม	4.71	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.63	มากที่สุด

คำถามปลายเปิด

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

1.1 การติดต่อขอใช้บริการมีความสะดวกมาก แต่มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาคือ สถานที่เก็บวัสดุครุภัณฑ์ ควรจัดไว้ในสถานที่เดียวกันที่เหมาะสม

1.2 ห้องน้ำตึกทวารวดีชั้น4ใช้ไม่ได้เกือบทุกห้อง

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างไร

2.1 เนื่องจากสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ยังไม่มีสถานที่ที่เป็นเอกลักษณ์สื่อเห็นว่าเป็นสำนักศิลปะและวัฒนธรรม อีกทั้งสถานที่จัดเก็บวัสดุครุภัณฑ์และวัตถุทางวัฒนธรรม ยังมีความเสี่ยงต่อความเสียหายสูงมาก มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสมต่อไป

2.2 อยากให้เพิ่มเติมด้านการประชาสัมพันธ์หลายๆ ช่องทาง และประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า

2.3 งานของ จนท.ฝ่ายต่างๆ ควรชัดเจน และประกาศปชส.ระหว่างหน่วยงาน เช่น ต้องการประสานงานเรื่องสถานที่จัดงาน ควรติดต่อจนท.ท่านใด เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2,092 คน

(n = 2,092)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ใช้บริการ		
งานบริหารทั่วไป	45	2.15
หน่วยประชาสัมพันธ์	30	1.43
หน่วยโสตทัศนูปกรณ์	38	1.82
งานการเงินและบัญชี	60	2.87
งานพัสดุ	68	3.25
งานประชุมและพิธีการ	31	1.48
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	59	2.82
งานรายได้และทรัพย์สิน	68	3.25
งานยานพาหนะ	43	2.06
งานกฎหมายและนิติการ	67	3.20
งานอาคารสถานที่และภูมิสถาปัตย์	361	17.26
กองนโยบายและแผน	42	2.01
กองพัฒนานักศึกษา	1,180	56.41

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี จำนวน 2,092 คน จำแนกตามหน่วยงาน

(n = 2,092)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
งานบริหารทั่วไป	4.54	มากที่สุด
หน่วยประชาสัมพันธ์	4.62	มากที่สุด
หน่วยโสตทัศนูปกรณ์	4.55	มากที่สุด
งานการเงินและบัญชี	4.69	มากที่สุด
งานพัสดุ	4.50	มาก
งานประชุมและพิธีการ	4.59	มากที่สุด
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	4.42	มาก
งานรายได้และทรัพย์สิน	4.55	มากที่สุด
งานยานพาหนะ	4.38	มาก
งานกฎหมายและนิติการ	4.37	มาก
งานอาคารสถานที่และภูมิสถาปัตย์	3.80	มาก
กองนโยบายและแผน	4.40	มาก
กองพัฒนานักศึกษา	4.03	มาก
รวม	4.42	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดีรายด้าน จำนวน 2,092 คน จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ	รวม
งานบริหารทั่วไป	4.58	4.54	4.51	4.54	4.54
หน่วยประชาสัมพันธ์	4.71	4.58	4.56	4.67	4.62
หน่วยโสตทัศนูปกรณ์	4.72	4.47	4.42	4.63	4.55
งานการเงินและบัญชี	4.75	4.67	4.65	4.73	4.69
งานพัสดุ	4.58	4.51	4.43	4.49	4.50
งานประชุมและพิธีการ	4.61	4.60	4.52	4.68	4.59
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	4.42	4.49	4.37	4.40	4.42
งานรายได้และทรัพย์สิน	4.65	4.60	4.45	4.55	4.55
งานยานพาหนะ	4.32	4.43	4.36	4.41	4.38
งานกฎหมายและนิติการ	4.50	4.32	4.29	4.46	4.37
งานอาคารสถานที่	3.96	3.74	3.77	3.70	3.80
กองนโยบายและแผน	4.43	4.52	4.33	4.36	4.40
กองพัฒนานักศึกษา	4.00	4.04	4.06	4.01	4.03
รวม	4.48	4.42	4.36	4.43	4.42