

รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการดำเนินการสำรวจและขั้นตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยนครปฐม ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2567 – 25 กันยายน พ.ศ. 2568

2.เครื่องมือที่ใช้และการวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผ่านระบบสารสนเทศ Google Forms แบบสอบถามในการสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ประเภทผู้รับบริการ (ยกเว้นผู้รับบริการจากหน่วยงานระดับคณะ จะมีเพียงชั้นปีที่ศึกษา)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3.ด้านการอำนวยความสะดวก 4.ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ (5, 4, 3, 2, 1) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน Likert (1967) ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
---	-------	---------	---

4	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ดังนั้นเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคะแนนวัดความพึงพอใจของผู้รับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้ของ บุญชม ศรีสะอาด. (2556) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้
เติมข้อความและตอบอย่างอิสระ

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ดังนี้

1. กองนโยบายและแผนจัดทำบันทึกข้อความ เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือหน่วยงานในการ
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. กองนโยบายและแผนส่ง QR code เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม พร้อมสารสนเทศประชาสัมพันธ์ให้แต่ละ
หน่วยงาน
3. กองนโยบายและแผนตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ในการตอบคำถามอีกครั้ง เพื่อนำไป
ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลในการสรุปผลต่อไป

4. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมโดยใช้แบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 14,437 คน

ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	4,816	33.36
เพศหญิง	9,621	66.64
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	5,883	40.75
20 - 30 ปี	6,695	46.37
31 - 40 ปี	746	5.17
41 - 50 ปี	772	5.35
51 ปีขึ้นไป	341	2.36
สายงาน		
บุคลากรสายวิชาการ	723	5.01
บุคลากรสายสนับสนุน	882	6.11
นักเรียน/นักศึกษา	12,336	85.45
บุคคลภายนอก	4,956	3.44
หน่วยงานต้นสังกัด		
คณะครุศาสตร์	180	1.25
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	650	4.50
คณะวิทยาการจัดการ	1,529	10.59
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	443	3.07
คณะพยาบาลศาสตร์	119	0.82
สำนักงานอธิการบดี	3,919	27.15
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1,297	8.98

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,035	7.17
สำนักคอมพิวเตอร์	1,276	8.84
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2,957	20.48
สถาบันวิจัยและพัฒนา	218	1.51
สถาบันภาษา	712	4.93
หน่วยตรวจสอบภายใน	102	0.71

ตารางที่ 4.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.49	มาก	1
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.45	มาก	4
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.48	มาก	3
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	มาก	2
รวมความพึงพอใจในการทำงาน	4.48	มาก	

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.76	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.46	0.73	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	0.68	มากที่สุด
รวม	4.49	0.66	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.44	0.73	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.44	0.73	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.46	0.72	มาก
รวม	4.45	0.68	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.50	0.69	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.46	0.71	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.49	0.70	มาก
รวม	4.48	0.66	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.49	0.70	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.48	0.72	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.48	0.72	มาก
รวม	4.49	0.67	มาก
รวมทั้งหมด	4.48	0.63	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.50	0.66	มาก
เพศหญิง	4.47	0.62	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.42	0.66	มาก
20 - 30 ปี	4.49	0.61	มาก
31 - 40 ปี	4.56	0.64	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.67	0.54	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.56	0.58	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.64	0.57	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.63	0.54	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.46	0.63	มาก
บุคคลภายนอก	4.47	0.72	มาก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
หน่วยงานต้นสังกัด			
คณะครุศาสตร์	4.57	0.53	มากที่สุด
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4.38	0.64	มาก
คณะวิทยาการจัดการ	4.33	0.64	มาก
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.40	0.62	มาก
คณะพยาบาลศาสตร์	4.44	0.56	มาก
สำนักงานอธิการบดี	4.50	0.62	มาก
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.25	0.84	มาก
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.59	0.54	มากที่สุด
สำนักคอมพิวเตอร์	4.46	0.57	มาก
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4.54	0.61	มากที่สุด
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4.81	0.35	มากที่สุด
สถาบันภาษา	4.69	0.45	มากที่สุด
หน่วยตรวจสอบภายใน	4.51	0.53	มากที่สุด

สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

จากการวิเคราะห์ข้อคำถามปลายเปิดได้สรุป

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

➢ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi):

- ปัญหา: ผู้ใช้บริการจำนวนมากสะท้อนว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ไม่เสถียร หลุดบ่อย มีความเร็วไม่คงที่ และไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเรียนการสอนและการทำงาน
- ข้อเสนอแนะ: ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย ให้มีความเร็วและเสถียรภาพสูงขึ้นอย่างจริงจัง

➢ การคมนาคมภายในมหาวิทยาลัย:

- ปัญหา: จำนวนรถราง/รถโดยสารไฟฟ้ามีน้อยเกินไป และรอบวิ่งไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น ทำให้เกิดปัญหารอนานและเดินทางไปเรียนหรือติดต่อธุระล่าช้า
- ข้อเสนอแนะ: เพิ่มจำนวนรถและรอบวิ่งให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ

➤ **สิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรการเรียนรู้:**

- ปัญหา: ที่นั่งอ่านหนังสือ ทำกิจกรรมและทำงานไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในพื้นที่ส่วนกลางอย่างห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมนำสิ่งของมาจองที่นั่งทิ้งไว้เป็นเวลานาน ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้งานจริงไม่มีที่นั่ง รวมถึงอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กีฬา มีไม่เพียงพอ
- ข้อเสนอแนะ: เพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ พื้นที่ทำกิจกรรมและพื้นที่พักผ่อน พร้อมทั้งมีมาตรการจัดการเรื่องการจองที่นั่งอย่างจริงจัง

➤ **อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม:**

- ปัญหา: ความสะอาดของห้องน้ำในหลายอาคารยังไม่ได้มาตรฐาน กิจกรรมกลางแจ้งบางครั้งจัดในวันที่มีสภาพอากาศซึ่งส่งผลต่อสุขภาพ และที่จอดรถสำหรับนักศึกษาและผู้มาติดต่อไม่เพียงพอ
- ข้อเสนอแนะ: ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความสะอาด, จัดหาสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับกิจกรรมกลางแจ้ง (เช่น น้ำดื่ม, พัดลม) และพิจารณาการสร้างอาคารจอดรถ

2. ด้านคุณภาพบุคลากรและการให้บริการ

• **การสื่อสารและบุคลิกภาพ:**

- ปัญหา: ผู้รับบริการจำนวนมากเคยประสบกับการใช้ คำพูดที่ไม่เหมาะสม, น้ำเสียงแข็งกระด้าง, การแสดงอารมณ์, การดุหรือตวาด" จากบุคลากร ทำให้รู้สึกไม่ดีและไม่อยากกลับไปใช้บริการอีก
- ข้อเสนอแนะ: จัดอบรมด้านการสื่อสารเชิงบวก สร้างมาตรฐานในการบริการและเน้นย้ำเรื่องการควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงาน

• **ทัศนคติในการให้บริการ (Service Mind):**

- ปัญหา: พบพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการไม่เต็มใจให้บริการ เช่น การถอนหายใจ, การแสดงสีหน้าไม่พอใจ, การปิดหรือโยนความรับผิดชอบให้ไปติดต่อส่วนอื่นเอง
- ข้อเสนอแนะ: ปลูกฝังและส่งเสริมวัฒนธรรมการให้บริการ ให้บุคลากรตระหนักว่าตนเองคือหน้าตาของมหาวิทยาลัย และการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการคือหน้าที่สำคัญ

• **ความรู้ความสามารถและความเป็นธรรม:**

- ปัญหา: บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบหรืองานที่รับผิดชอบ ทำให้ให้ข้อมูลผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วน นอกจากนี้ยังมีการสะท้อนถึงปัญหา ความเหลื่อมล้ำไม่เป็นธรรมในการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะ: ควรมีการทบทวนความรู้และระเบียบปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

• **ช่องทางการติดต่อ:**

- ปัญหา: การติดต่อทางโทรศัพท์เป็นไปได้ยากมาก, ไม่มีผู้รับสาย ทำให้การสอบถามเรื่องเร่งด่วนไม่สามารถทำได้ ส่วนช่องทางออนไลน์ เช่น เพจ Facebook ก็มีการตอบกลับที่ล่าช้า
- ข้อเสนอแนะ: จัดสรรบุคลากรเพื่อดูแลช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางอย่างจริงจัง และกำหนดมาตรฐานเวลาในการตอบกลับ
- **ความชัดเจนและความสอดคล้องของข้อมูล:**
 - ปัญหา: การประกาศหรือชี้แจงข้อมูลต่างๆ ขาดความชัดเจน, มีรายละเอียดน้อย, คลุมเครือ และที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ทำให้ผู้รับบริการสับสน
 - ข้อเสนอแนะ: ก่อนการประกาศใดๆ ควรมีการประสานงานภายในเพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการจัดทำเอกสารสรุป (เช่น FAQ) ที่ทุกคนสามารถอ้างอิงได้
- **การกระจายข้อมูลข่าวสาร:**
 - ปัญหา: ข่าวสารสำคัญมักประกาศล่าช้า หรือประกาศกระชั้นชิดเกินไป ทำให้เตรียมตัวไม่ทัน และช่องทางการสื่อสาร ไม่ทั่วถึง มักกระจุกตัวอยู่ในช่องทางที่เข้าถึงได้เฉพาะกลุ่ม
 - ข้อเสนอแนะ: วางแผนการสื่อสารล่วงหน้า และใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ข่าวสารไปถึงผู้รับบริการทุกกลุ่ม

4. ด้านกระบวนการและระบบการทำงาน

- **ความเร็วในการให้บริการ:**
 - ปัญหา: เกิด ความล่าช้าในหลายกระบวนการ ตั้งแต่การดำเนินงานด้านเอกสาร, การอนุมัติ, การเบิกจ่าย ไปจนถึงการรอคิวบริการที่ยาวนาน
 - ข้อเสนอแนะ: ทบทวนขั้นตอนการทำงานทั้งหมดเพื่อ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และนำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว
- **ความซับซ้อนของขั้นตอน:**
 - ปัญหา: ระเบียบปฏิบัติบางอย่าง มีความซับซ้อนและยุ่งยากเกินความจำเป็น เช่น การต้องยื่นเอกสารทั้งในรูปแบบออนไลน์และกระดาษ (Hard Copy)
 - ข้อเสนอแนะ: ปรับปรุงขั้นตอนให้ง่ายขึ้น โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- **ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน):**
 - ปัญหา: ระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย ไม่มีเสถียรภาพ, ล่มบ่อย, ทำงานช้า และมีหน้าตาการใช้งาน (UI/UX) ที่ไม่ทันสมัยและเข้าใจยาก
 - ข้อเสนอแนะ: ลงทุนในการพัฒนาระบบดิจิทัล ให้มีความเสถียรและใช้งานง่าย เพื่อเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวก ไม่ใช้การสร้างภาระ

5. ด้านกิจกรรมและหลักสูตรเสริม

- การเข้าถึงกิจกรรม:

- ปัญหา: กิจกรรมที่เป็นที่ต้องการสูงหรือเป็นเกณฑ์ที่กำหนดให้ต้องเข้ากิจกรรม โดยเฉพาะการอบรมของสถาบันภาษา ลงทะเบียนเต็มเร็วมาก ทำให้นักศึกษาจำนวนมากพลาดโอกาส
- ข้อเสนอแนะ: เพิ่มจำนวนที่นั่งหรือจัดกิจกรรมนั้นซ้ำหลายๆ รอบ

- กิจกรรมเพื่อสำเร็จการศึกษา (โดยเฉพาะ กยศ.):

- ปัญหา: กิจกรรมสำหรับเก็บชั่วโมง กยศ. มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการ และมักจัดในเวลาเรียน
- ข้อเสนอแนะ: เพิ่มจำนวนกิจกรรมและมีความยืดหยุ่น ในการจัด เช่น จัดกิจกรรมออนไลน์, ช่วงเย็น หรือวันหยุด เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าร่วมได้สะดวกขึ้น

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 180 คน
ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	39	21.67
เพศหญิง	141	78.33
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	95	52.78
20 - 30 ปี	49	27.22
31 - 40 ปี	15	8.33
41 - 50 ปี	11	6.11
51 ปีขึ้นไป	10	5.56
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	13	7.22
บุคลากรสายสนับสนุน	7	3.89
นักเรียน/นักศึกษา	145	80.56
บุคคลภายนอก	15	8.33

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.61	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.56	0.59	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.68	0.56	มากที่สุด
รวม	4.62	0.53	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.52	0.64	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.57	0.61	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.56	0.64	มาก
รวม	4.55	0.58	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.56	0.68	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.49	0.68	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.54	0.65	มาก
รวม	4.53	0.62	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.61	0.61	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.54	0.64	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.62	0.57	มาก
รวม	4.59	0.56	มาก
รวมทั้งหมด	4.57	0.53	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.59	0.59	มาก
เพศหญิง	4.57	0.52	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.56	0.56	มาก
20 - 30 ปี	4.47	0.54	มาก
31 - 40 ปี	4.81	0.28	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.76	0.51	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.57	0.45	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.65	0.47	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.48	0.53	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.53	0.55	มาก
บุคคลภายนอก	4.90	0.21	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

-

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 650 คน

ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	192	29.54
เพศหญิง	458	70.46
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	243	37.38
20 - 30 ปี	360	55.38
31 - 40 ปี	11	1.69
41 - 50 ปี	30	4.62
51 ปีขึ้นไป	6	0.92
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	31	4.77
บุคลากรสายสนับสนุน	15	2.31
นักเรียน/นักศึกษา	604	92.92

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.70	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.39	0.69	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.49	0.72	มากที่สุด
รวม	4.43	0.64	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.33	0.74	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.32	0.77	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.37	0.74	มาก
รวม	4.34	0.69	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.40	0.75	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.36	0.76	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.36	0.78	มาก
รวม	4.37	0.71	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.38	0.72	มาก
ได้รับการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.40	0.73	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.39	0.72	มาก
รวม	4.39	0.68	มาก
รวมทั้งหมด	4.38	0.64	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.41	0.55	มาก
เพศหญิง	4.37	0.68	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.42	0.57	มาก
20 - 30 ปี	4.39	0.67	มาก
31 - 40 ปี	4.32	0.47	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.11	0.85	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
51 ปีขึ้นไป	4.19	0.64	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.11	0.75	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.32	0.75	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.40	0.63	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- บุคลากร: บุคลากรบางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสม, ไม่สนใจนักศึกษา, ขาดจิตบริการ
- การสื่อสาร: การให้ข้อมูลและรายละเอียดไม่ชัดเจน ถามซ้ำก็ได้คำตอบเดิม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- ปรับปรุงคุณภาพบริการ: อบรมมารยาทและทัศนคติของเจ้าหน้าที่, แก้ไขปัญหาให้รวดเร็วและถูกต้อง

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,529 คน

ตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	455	29.76
เพศหญิง	1,074	70.24
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	729	47.68
20 - 30 ปี	766	50.10
31 - 40 ปี	12	0.78
41 - 50 ปี	17	1.11
51 ปีขึ้นไป	5	0.33
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	22	1.44
บุคลากรสายสนับสนุน	9	0.59
นักเรียน/นักศึกษา	1,490	97.45
บุคคลภายนอก	8	0.52

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.78	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.33	0.75	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.37	0.73	มากที่สุด
รวม	4.33	0.69	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.27	0.75	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.28	0.76	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.32	0.75	มาก
รวม	4.29	0.69	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.37	0.70	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.35	0.72	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.35	0.73	มาก
รวม	4.36	0.65	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.35	0.71	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.33	0.75	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.34	0.73	มาก
รวม	4.34	0.68	มาก
รวมทั้งหมด	4.33	0.64	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.39	0.67	มาก
เพศหญิง	4.30	0.62	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.22	0.69	มาก
20 - 30 ปี	4.41	0.57	มาก
31 - 40 ปี	4.44	0.61	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.89	0.31	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
51 ปีขึ้นไป	5.00	0.00	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.60	0.63	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.83	0.31	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.32	0.64	มาก
บุคคลภายนอก	4.84	0.44	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- บุคลากร: บุคลากรบางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสม, ไม่เป็นมิตร, โยนงานให้ไปติดต่อส่วนอื่นเอง
- กระบวนการ: ขั้นตอนการติดต่อมีความซับซ้อนและล่าช้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- พัฒนาบุคลากร: อบรมบุคลากรให้มีจิตบริการ, พุดจาสุภาพ และให้ข้อมูลที่ชัดเจน
- ปรับปรุงกระบวนการ: ควรมีระบบ One Stop Service เพื่อลดความซับซ้อน
- สิ่งอำนวยความสะดวก: ปรับปรุงห้องน้ำ, เปลี่ยนโต๊ะเรียนเพื่อรองรับคนถนัดซ้าย

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 443 คน

ตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	168	37.92
เพศหญิง	275	62.08
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	239	53.95
20 - 30 ปี	128	28.89
31 - 40 ปี	18	4.06
41 - 50 ปี	24	5.42
51 ปีขึ้นไป	34	7.67
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	33	7.45
บุคลากรสายสนับสนุน	19	4.29
นักเรียน/นักศึกษา	358	80.81
บุคคลภายนอก	33	7.45

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.71	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.43	0.71	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.45	0.69	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
รวม	4.44	0.65	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.35	0.75	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.33	0.75	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.39	0.73	มาก
รวม	4.36	0.69	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.41	0.68	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.36	0.69	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.38	0.71	มาก
รวม	4.38	0.63	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.40	0.68	มาก
ได้รับการบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.39	0.70	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.39	0.73	มาก
รวม	4.40	0.66	มาก
รวมทั้งหมด	4.40	0.62	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.51	0.58	มาก
เพศหญิง	4.32	0.64	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.32	0.65	มาก
20 - 30 ปี	4.45	0.56	มาก
31 - 40 ปี	4.34	0.59	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
41 - 50 ปี	4.50	0.63	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.67	0.62	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.50	0.67	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.35	0.56	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.36	0.62	มาก
บุคคลภายนอก	4.74	0.53	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- บุคลากร: บุคลากรบางท่านที่ใช้คำพูดและกิริยาไม่เหมาะสม, มีการสะท้อนเรื่องความลำเอียงของอาจารย์

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- พัฒนาบุคลากร: ควรมีการตรวจสอบและส่งเสริมเรื่องความเป็นธรรมของอาจารย์
- ปรับปรุงสถานที่: ซ่อมบำรุงห้องน้ำ
- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร: แจ้งข่าวสารให้ทั่วถึงมากขึ้น

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะพยาบาลศาสตร์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 119 คน

ตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	15	12.61
เพศหญิง	104	87.39
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	61	51.26
20 - 30 ปี	43	36.13
31 - 40 ปี	3	2.52
41 - 50 ปี	6	5.04
51 ปีขึ้นไป	6	5.04
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	6	5.04
นักเรียน/นักศึกษา	106	89.08
บุคคลภายนอก	7	5.88

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.68	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.45	0.62	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.55	0.59	มากที่สุด
รวม	4.45	0.57	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.36	0.65	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.39	0.69	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.43	0.65	มาก
รวม	4.39	0.61	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.48	0.61	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.47	0.67	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.50	0.61	มาก
รวม	4.48	0.59	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.46	0.62	มาก
ได้รับการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.44	0.67	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.46	0.63	มาก
รวม	4.45	0.61	มาก
รวมทั้งหมด	4.44	0.56	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.52	0.48	มาก
เพศหญิง	4.43	0.58	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.34	0.58	มาก
20 - 30 ปี	4.55	0.54	มาก
31 - 40 ปี	4.81	0.27	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.50	0.55	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
51 ปีขึ้นไป	4.47	0.65	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.39	0.67	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.43	0.57	มาก
บุคคลภายนอก	4.64	0.48	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

-

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 3,919 คน

ตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	1,161	29.62
เพศหญิง	2,758	70.38
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	969	24.73
20 - 30 ปี	2,058	52.51
31 - 40 ปี	377	9.62
41 - 50 ปี	352	8.98
51 ปีขึ้นไป	163	4.16
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	166	4.24
บุคลากรสายสนับสนุน	615	15.69
นักเรียน/นักศึกษา	2,931	74.79
บุคคลภายนอก	207	5.28

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	0.80	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.48	0.73	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.61	0.62	มากที่สุด
รวม	4.51	0.64	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.48	0.72	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.47	0.74	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.49	0.72	มาก
รวม	4.48	0.68	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.54	0.67	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.49	0.71	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.52	0.69	มาก
รวม	4.52	0.64	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.53	0.68	มาก
ได้รับการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.50	0.73	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.50	0.73	มาก
รวม	4.51	0.67	มาก
รวมทั้งหมด	4.50	0.62	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.53	0.63	มาก
เพศหญิง	4.49	0.62	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.40	0.69	มาก
20 - 30 ปี	4.50	0.59	มาก
31 - 40 ปี	4.64	0.56	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.69	0.54	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
51 ปีขึ้นไป	4.49	0.66	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.74	0.54	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.64	0.52	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.45	0.64	มาก
บุคคลภายนอก	4.62	0.58	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- **การสื่อสาร:** การแจ้งข่าวสารล่าช้า, ไม่ทั่วถึง, ข้อมูลไม่ตรงกัน, ช่องทาง LINE กลุ่มมีปัญหา (กลุ่มเต็ม, สมาชิกถูกลบ) ทำให้พลาดข่าวสารสำคัญ
- **บุคลากร:** บุคลากรบางคนใช้คำพูดและกิริยาไม่เหมาะสม, แสดงอารมณ์, มีจำนวนไม่เพียงพอทำให้รอคิวนาน
- **กระบวนการ:** ขั้นตอนซับซ้อน, ล่าช้า (โดยเฉพาะการเบิกจ่าย), ระบบออนไลน์ (เว็บเช็คชั่วโมง) ไม่เสถียร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- **ปรับปรุงการสื่อสาร:** จัดทำช่องทางประชาสัมพันธ์หลักที่เป็นทางการ (เช่น เพจ Facebook), ทำ FAQ (คำถามที่พบบ่อย) ปักหมุดในกลุ่ม, ชี้แจงข้อมูลให้ชัดเจนและเป็นระบบ
- **พัฒนาบุคลากร:** จัดอบรม Service Mind และทักษะการสื่อสาร, เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน
- **ปรับปรุงกระบวนการ:** ลดความซับซ้อนของเอกสาร, จัดระบบคิวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (เช่น จอคิวออนไลน์), พัฒนาเว็บไซต์ให้เสถียร

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,297 คน

ตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	569	43.87
เพศหญิง	728	56.13
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	493	38.01
20 - 30 ปี	654	50.42
31 - 40 ปี	98	7.56
41 - 50 ปี	37	2.85
51 ปีขึ้นไป	15	1.16
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	33	2.54
บุคลากรสายสนับสนุน	7	0.54
นักเรียน/นักศึกษา	1,122	86.51
บุคคลภายนอก	135	10.41

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.98	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.23	0.93	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.34	0.87	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
รวม	4.26	0.87	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.23	0.91	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.21	0.93	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.22	0.91	มาก
รวม	4.22	0.88	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.28	0.90	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.27	0.89	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.28	0.89	มาก
รวม	4.28	0.86	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.26	0.90	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.23	0.92	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.24	0.93	มาก
รวม	4.25	0.89	มาก
รวมทั้งหมด	4.25	0.84	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.25	0.89	มาก
เพศหญิง	4.25	0.80	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.33	0.81	มาก
20 - 30 ปี	4.19	0.84	มาก
31 - 40 ปี	4.10	1.01	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
41 - 50 ปี	4.58	0.54	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.40	0.38	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.07	0.93	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	3.36	1.03	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.27	0.83	มาก
บุคคลภายนอก	4.16	0.90	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- การติดต่อ: มีเสียงสะท้อนจำนวนมากเรื่องการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานวิชาการและงานทะเบียน โดยเฉพาะทางโทรศัพท์
- ความล่าช้า: กระบวนการทำงานล่าช้า
- บุคลากร: บุคลากรบางคนไม่เต็มใจบริการ, พูดจาไม่ดี, ขาดความเอาใจใส่

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- สร้างช่องทางการติดต่อที่เชื่อถือได้: ต้องมีช่องทางที่สามารถติดต่อและได้รับการตอบกลับ เช่น มีบุคลากรดูแลเพจ Facebook หรือช่องทางแชทโดยเฉพาะ
- เพิ่มความรวดเร็ว: ทบทวนกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- พัฒนาบุคลากร: จัดอบรมด้านการให้บริการอย่างเร่งด่วน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,035 คน

ตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	357	34.49
เพศหญิง	678	65.51
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	493	47.63
20 - 30 ปี	454	43.86
31 - 40 ปี	36	3.48
41 - 50 ปี	44	4.25
51 ปีขึ้นไป	8	0.77
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	60	5.80
บุคลากรสายสนับสนุน	46	4.44
นักเรียน/นักศึกษา	915	88.41
บุคคลภายนอก	14	1.35

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.69	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.58	0.67	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.62	0.60	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
รวม	4.61	0.59	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.55	0.65	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.55	0.62	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.58	0.61	มาก
รวม	4.56	0.57	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.59	0.61	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.56	0.60	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.61	0.58	มาก
รวม	4.59	0.54	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.61	0.61	มาก
ได้รับการบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.61	0.61	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.60	0.65	มาก
รวม	4.60	0.58	มาก
รวมทั้งหมด	4.59	0.54	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.64	0.52	มาก
เพศหญิง	4.56	0.54	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.58	0.55	มาก
20 - 30 ปี	4.56	0.55	มาก
31 - 40 ปี	4.78	0.25	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
41 - 50 ปี	4.84	0.28	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.91	0.13	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.84	0.24	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.83	0.33	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.56	0.55	มาก
บุคคลภายนอก	4.34	0.67	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- บรรยากาศ: เสียงดังรบกวน ในโซนเงียบ, มีการใช้สิ่งของจองที่นั่งเป็นเวลานาน
- ทรัพยากร: โต๊ะ-เก้าอี้ และห้องประชุมไม่เพียงพอ
- สิ่งอำนวยความสะดวก: อินเทอร์เน็ตช้า/หลุดบ่อย, ห้องคาราโอเกะไม่เก็บเสียง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- บังคับใช้กฎระเบียบ: มีเจ้าหน้าที่เดินตรวจตราและตักเตือนเรื่องการใช้เสียงอย่างจริงจัง
- เพิ่มทรัพยากร: จัดหาโต๊ะ, เก้าอี้, ที่นั่งโซฟา, และบอร์ดเกมเพิ่มเติม
- ปรับปรุงระบบ: ปรับปรุงสัญญาณ Wi-Fi ให้แรงและเสถียร, พัฒนาระบบจองห้องให้มีประสิทธิภาพ

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,276 คน

ตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	444	34.80
เพศหญิง	832	65.20
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	500	39.18
20 - 30 ปี	630	49.37
31 - 40 ปี	48	3.76
41 - 50 ปี	82	6.43
51 ปีขึ้นไป	16	1.25
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	92	7.21
บุคลากรสายสนับสนุน	34	2.66
นักเรียน/นักศึกษา	1,115	87.38
บุคคลภายนอก	35	2.74

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.65	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.44	0.67	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.51	0.66	มากที่สุด
รวม	4.48	0.61	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.41	0.69	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.45	0.66	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.44	0.68	มาก
รวม	4.44	0.62	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.50	0.65	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.42	0.68	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.47	0.67	มาก
รวม	4.46	0.61	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.48	0.64	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.47	0.65	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.48	0.64	มาก
รวม	4.47	0.59	มาก
รวมทั้งหมด	4.46	0.57	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.47	0.61	มาก
เพศหญิง	4.46	0.55	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.41	0.60	มาก
20 - 30 ปี	4.51	0.52	มาก
31 - 40 ปี	4.32	0.69	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.48	0.64	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
51 ปีขึ้นไป	4.27	0.48	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.42	0.62	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.44	0.72	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.49	0.55	มาก
บุคคลภายนอก	3.83	0.57	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- อินเทอร์เน็ต: เป็นปัญหาหลัก คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้ามาก, ไม่เสถียร และหลุดบ่อย
- อุปกรณ์: คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบางเครื่องมีอุปกรณ์ชำรุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- ยกระดับระบบเครือข่าย: ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและมีความเร็วสูงเป็นวาระเร่งด่วน
- จัดหา/ซ่อมบำรุง: จัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่ม และดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- จัดอบรม: จัดอบรมโปรแกรมที่เป็นที่ต้องการ เช่น การใช้ AI หรือ Canva Pro

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 2,957 คน

ตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	1,078	36.46
เพศหญิง	1,879	63.54
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	1,998	67.57
20 - 30 ปี	893	30.20
31 - 40 ปี	29	0.98
41 - 50 ปี	21	0.71
51 ปีขึ้นไป	16	0.54
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	45	1.52
บุคลากรสายสนับสนุน	38	1.29
นักเรียน/นักศึกษา	2,872	97.13
บุคคลภายนอก	2	0.07

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.67	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.51	0.70	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.55	0.68	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
รวม	4.54	0.64	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.50	0.71	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.51	0.70	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.54	0.68	มาก
รวม	4.52	0.65	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.55	0.67	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.52	0.69	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.54	0.67	มาก
รวม	4.54	0.63	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.55	0.66	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.55	0.67	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.55	0.67	มาก
รวม	4.55	0.62	มาก
รวมทั้งหมด	4.54	0.61	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.54	0.65	มาก
เพศหญิง	4.54	0.58	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.50	0.64	มาก
20 - 30 ปี	4.61	0.52	มาก
31 - 40 ปี	4.82	0.22	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
41 - 50 ปี	4.83	0.35	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.74	0.37	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.78	0.37	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.72	0.38	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.53	0.61	มาก
บุคคลภายนอก	5.00	0.00	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- **การจัดกิจกรรม:** บางกิจกรรมจัดกลางแจ้งในวันที่อากาศร้อน อาจทำให้ผู้เข้าร่วมเป็นลมได้, การจัดการแถวและกำหนดการมีความซับซ้อน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- **ปรับปรุงการจัดการ:** วางแผนงานให้เป็นระบบ, จัดการเวลาและแถวให้ดีขึ้น, สื่อสารให้ชัดเจน
- **พิจารณาสถานที่:** หากเป็นไปได้ควรจัดในพื้นที่ร่มหรือห้องปรับอากาศ
- **สวัสดิการ:** จัดหาน้ำดื่มให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 218 คน

ตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	89	40.83
เพศหญิง	129	59.17
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	14	6.42
20 - 30 ปี	41	18.81
31 - 40 ปี	44	20.18
41 - 50 ปี	83	38.07
51 ปีขึ้นไป	36	16.51
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	148	67.89
บุคลากรสายสนับสนุน	15	6.88
นักเรียน/นักศึกษา	42	19.27
บุคคลภายนอก	13	5.96

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.82	0.42	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.85	0.38	มากที่สุด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
รวม	4.86	0.32	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.79	0.46	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.80	0.43	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.78	0.46	มาก
รวม	4.79	0.42	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.80	0.44	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.74	0.49	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.77	0.48	มาก
รวม	4.77	0.43	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.82	0.44	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.83	0.40	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.81	0.45	มาก
รวม	4.82	0.40	มาก
รวมทั้งหมด	4.81	0.35	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.85	0.28	มาก
เพศหญิง	4.78	0.39	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.61	0.59	มาก
20 - 30 ปี	4.75	0.43	มาก
31 - 40 ปี	4.76	0.41	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
41 - 50 ปี	4.89	0.23	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.82	0.20	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.84	0.26	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.91	0.26	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.67	0.50	มาก
บุคคลภายนอก	4.77	0.57	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- การติดต่อ: โทรศัพท์ติดต่อยาก ไม่มีคนรับสายในเวลาราชการ
- กระบวนการ: การดำเนินงานบางอย่างล่าช้า (เช่น ปิดงบประมาณ) และไม่มีการแจ้งผลกลับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ: ควรมีผู้รับผิดชอบในการรับโทรศัพท์อย่างชัดเจน
- จัดอบรม: ควรจัดโครงการอบรมที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนนักวิจัย: ควรมีคลินิกวิจัยหรือเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาอาจารย์ในการเขียนข้อเสนอโครงการ

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันภาษา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันภาษา มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 712 คน

ตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันภาษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	232	32.58
เพศหญิง	480	67.42
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	49	6.88
20 - 30 ปี	607	85.25
31 - 40 ปี	22	3.09
41 - 50 ปี	22	3.09
51 ปีขึ้นไป	12	1.69
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	41	5.76
บุคลากรสายสนับสนุน	8	1.12
นักเรียน/นักศึกษา	636	89.33
บุคคลภายนอก	27	3.79

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันภาษา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.51	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.69	0.52	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.48	มากที่สุด
รวม	4.72	0.46	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.64	0.58	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.68	0.55	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.66	0.58	มาก
รวม	4.66	0.52	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.71	0.54	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.65	0.55	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.71	0.51	มาก
รวม	4.69	0.48	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.67	0.54	มาก
ได้รับการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.69	0.53	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.70	0.53	มาก
รวม	4.69	0.50	มาก
รวมทั้งหมด	4.69	0.45	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันภาษา จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.64	0.47	มาก
เพศหญิง	4.71	0.44	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.64	0.54	มาก
20 - 30 ปี	4.68	0.46	มาก
31 - 40 ปี	4.91	0.16	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.79	0.38	มากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
51 ปีขึ้นไป	4.85	0.28	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.85	0.31	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.69	0.69	มากที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	4.67	0.46	มาก
บุคคลภายนอก	4.89	0.26	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ:

- การลงทะเบียน: ระบบการลงทะเบียนกิจกรรมครบจำนวนเร็ว ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- รูปแบบกิจกรรม: มีน้อยและไม่หลากหลาย, ส่วนใหญ่จัดในเวลาราชการ
- สถานที่: ห้องน้ำไม่สะอาด, ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- เพิ่มจำนวนและรอบ: เพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือจัดกิจกรรมเดิมซ้ำหลายๆ รอบ
- เพิ่มความหลากหลาย: จัดกิจกรรมออนไลน์, กิจกรรมในช่วงเย็น/เสาร์-อาทิตย์, และเพิ่มคอร์สอบรมอื่นๆ (เช่น TOEIC, TOEFL)
- ปรับปรุงสถานที่: ดูแลความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานตรวจสอบภายใน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานตรวจสอบภายใน มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 102 คน

ตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานตรวจสอบภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	17	16.67
เพศหญิง	85	83.33
อายุ		
20 - 30 ปี	12	11.76
31 - 40 ปี	33	32.35
41 - 50 ปี	43	42.16
51 ปีขึ้นไป	14	13.73
ประเภทผู้เข้ารับบริการ		
บุคลากรสายวิชาการ	33	32.35
บุคลากรสายสนับสนุน	69	67.65

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.61	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.54	0.57	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	0.50	มากที่สุด
รวม	4.60	0.51	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.52	0.64	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.44	0.65	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.43	0.70	มาก
รวม	4.46	0.62	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.51	0.59	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.46	0.61	มาก
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.44	0.62	มาก
รวม	4.47	0.57	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ			
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.50	0.61	มาก
ได้รับการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.50	0.61	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง	4.54	0.59	มาก
รวม	4.51	0.59	มาก
รวมทั้งหมด	4.51	0.53	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานตรวจสอบภายใน จำแนกตามหน่วยงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
เพศ			
เพศชาย	4.62	0.40	มาก
เพศหญิง	4.49	0.55	มาก
อายุ			
20 - 30 ปี	4.56	0.61	มาก
31 - 40 ปี	4.51	0.47	มากที่สุด
41 - 50 ปี	4.61	0.54	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	4.19	0.50	มากที่สุด
สายงาน			
บุคลากรสายวิชาการ	4.19	0.49	มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	4.67	0.48	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้อคำถามปลายเปิด เรื่องปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจาก
หน่วยงานให้บริการ และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

-