รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กองนโยบายและแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และสรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้ดีขึ้น เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งศึกษาเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 956 คนและนักศึกษาในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,353 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

2. การตอบคำถามปลายเปิดข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดคือเรื่องปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม รองลงมา คือ เรื่อง การเพิ่มจำนวนรถรางและรอบการวิ่งให้สามารถได้วิ่งตลอดตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น รถมีขนาดเล็กไม่เพียงพอต่อ

ความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งวิ่งบริการให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยและควรมีจุดรอรถที่มีหลังคากันแดดกันฝน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ ..... **(1)**

สารบัญ ..... **(3)**

สารบัญตาราง ..... **(4)**

สารบัญภาพ ..... **(5)**

บทที่ 1 บทนำ **1**

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

ขอบเขตการวิจัย 2

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย 3

ผลที่คาดว่าจะได้รับ 3

นิยามคำศัพท์เฉพาะ 3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง **4**

ประวัติมหาวิทยาลัย 4

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 12

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย **21**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 21

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวัด 21

การเก็บรวบรวมข้อมูล 24

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย 24

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล..... 25

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 25

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 25
- ความพึงพอใจของผู้ใจบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม..... 28

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม..... 32

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 32
- ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 34
- ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย..... 39

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 42

สรุปผลการวิจัย..... 42

อภิปรายผล..... 43

บรรณานุกรม..... 44

ภาคผนวก..... 46

ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์..... 47

ภาคผนวก ข คำสั่งมหาวิทยาลัย..... 49

ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย..... 54

ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรายหน่วยงาน..... 60

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม..... 26
4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ..... 29
4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 30
4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 32
4.5 ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกรายด้าน..... 34
4.6 ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลัก ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพตามศาสตร์และสาขาวิชาที่จัดขึ้น การวิจัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ส่งเสริมให้คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยทำงานวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้มาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน การพัฒนางานของมหาวิทยาลัย บริการวิชาการให้หน่วยงานภายนอก รวมถึงการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ และการทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ปัจจุบันสถานศึกษามีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งสถานศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ และสถานศึกษาเอกชน ส่งผลให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำกลยุทธ์ที่เน้นการประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นจุดสำคัญในการสร้างความแตกต่างและจุดขายให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่นและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐมีพันธกิจ คือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคู่คุณธรรมและขยายโอกาสทางการศึกษา การผลิตบัณฑิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง การวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่มาตรฐานสากล และสืบสานพัฒนาโครงการพระราชดำริการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพของชุมชน จะเห็นได้ว่านอกเหนือจากการบริการทางด้านการศึกษาแล้ว ยังมีการบริการวิชาการแก่สังคมและท้องถิ่นอีกด้วย

ดังนั้นมหาวิทยาลัยที่เล็งเห็นความสำคัญของการบริการจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใช้ของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำผลประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจที่เป็นเลิศให้กับผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. เพื่อสรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้ดีขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มนักศึกษา

1.2 กลุ่มอาจารย์

1.3 กลุ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่

1.4 กลุ่มบุคคลภายนอก

2. ขอบเขตด้านหน่วยงาน

หน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ให้บริการ ประกอบด้วย

คณะ

2.1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.2 คณะวิทยาการจัดการ

2.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.4 คณะครุศาสตร์

2.5 คณะพยาบาลศาสตร์

สำนัก

2.6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.7 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.8 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

2.9 สำนักคอมพิวเตอร์

2.10 สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา

3.ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 สิงหาคม 2563

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่ ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมสามารถนำข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้ไปประกอบการบริหารจัดการ และการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอบริการหรือการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินงานเพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกที่มาขอรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทที่ 2
ประวัติแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

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

พ.ศ. 2503 เปิดรับนักเรียนฝึกหัดครูชาย โดยให้เรียนร่วมกับนักเรียนฝึกหัดครูหญิง เริ่มเปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) เริ่มงานโครงการฝึกครูชนบท

พ.ศ. 2511 เปลี่ยนชื่อโรงเรียนสตรีฝึกหัดครูนครปฐม เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูนครปฐม

พ.ศ. 2512 ย้ายสถานที่จากเลขที่ 86 ถนนเทศา ไปอยู่เลขที่ 85 ถนนมาลัยแมน (ตรงข้ามวัดใหม่-ปิ่นเกลียว) เปิดรับนักเรียนครูตามโครงการผลิตครูประโยคครูปฐม (ป.ป.)

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

พ.ศ. 2518 เริ่มดำเนินการและบริหารตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ทำให้วิทยาลัยครูเปลี่ยนแปลงทั้งทางบทบาทและโครงสร้างเข้าไปสู่ความเป็นอุดมศึกษามากขึ้น ดังเช่น ที่ระบุไว้ในมาตรา 5 คือ “ให้วิทยาลัยครูเป็นสถาบันค้นคว้าและวิจัย ผลิตครูถึงระดับปริญญาตรี ส่งเสริมวิทยฐานะของครูอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน” วิทยาลัยครูนครปฐมซึ่งได้รับฐานะให้เป็นวิทยาลัยครูได้เพียง 5 ปี ก็ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและขยายบทบาทออกไปอย่างกว้างขวางตั้งแต่พระราชบัญญัติประกาศใช้

พ.ศ. 2521 เปิดสอนระดับปริญญาตรี (ค.บ.) หลักสูตร 2 ปี เปิดโครงการอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อคป.) รุ่นที่ 1 เมื่อภาคเรียนที่ 2

พ.ศ. 2523 เริ่มเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี

พ.ศ. 2527 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงบางมาตราให้วิทยาลัยครูมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติภารกิจสนองความต้องการของสังคมให้กว้างขวางขึ้น สาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงลักษณะหนึ่งในมาตรา 5 คือ ให้วิทยาลัยครูจัดการศึกษาในสาขาวิชาการต่าง ๆ นอกเหนือจากการผลิตครูได้ด้วย

พ.ศ. 2528 วิทยาลัยครูนครปฐมได้เปิดสอนระดับอนุปริญญาสายวิชาการอื่น (อ.วท. และ อ.ศศ.) เป็นปีแรก มี 5 สาขาวิชาเอก แยกเป็นสายศิลปศาสตร์ 2 สาขา วิชาเอกวารสารศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ และการออกแบบ สายวิทยาศาสตร์ 3 สาขาวิชาเอก คือ การอาหาร พืชศาสตร์ และอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2529 รับนักศึกษาสาขาวิชาการอื่นเพิ่มขึ้น และเปิดถึงระดับปริญญาตรีเป็นปีแรกและเปิดโครงการการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ระดับปริญญาตรี และอนุปริญญาเป็นปีแรก เปิดดำเนินการโรงเรียนสาธิตโดยรับนักเรียนชั้นมัธยมปีที่ 1 จำนวน 2 ห้องเรียนในแผนการเรียนอังกฤษ–คณิตศาสตร์ โดยใช้อาคารนอน ดี 3 ดัดแปลงเป็นอาคารเรียน ในขณะเดียวกันได้ดำเนินงานควบคู่ไปกับโรงเรียนสาธิตอนุบาล ซึ่งเปิดสอนมาตั้งแต่ปี 2522 โดยใช้อาคารเรียนชั่วคราวมีตั้งแต่ชั้นเด็กเล็กอนุบาล 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 สถาบันอินเตอร์เทค อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เปิดรับนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารการศึกษา

พ.ศ. 2542 เปิดศูนย์ให้การศึกษา ณ โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เปิดรับนักศึกษา ปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาและสาขา ไทยคดีศึกษา เริ่มเปิดรับนักศึกษาศูนย์จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับครูประจำการ (ศอ.คป.)

พ.ศ. 2543 เริ่มเปิดรับนักศึกษาศูนย์จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับผู้นำชุมชน (ศอช.)

พ.ศ. 2546 เปิดโครงการสมทบร่วมกับวิทยาลัยศึกษาสมุทรสาคร เปิดหลักสูตรบัญชีบัณฑิต (บช.บ.) เป็นปีแรก

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ลงพระปรมาภิไธยใน พ.ร.บ. **มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม** พ.ศ. 2547 พิมพ์ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 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 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) (วิศวกรรมโทรคมนาคม) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค.บ.) สาขาวิชาพลศึกษาและการส่งเสริมสุขภาพ (ค.บ.) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ (ศศ.บ.) สาขาวิชาศิลปกรรม (ดิจิตอลอาร์ท) สาขาวิชาภาษาจีน และระดับปริญญาโท สาขาวิชา Executive MBA

พ.ศ. 2550 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 7 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาในระดับปริญญาตรี 4 สาขา คือ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร (ศศ.บ) สาขาวิชาสหกิจวิทยาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น (ศศ.บ.) สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น (ศศ.บ.) และสาขาวิชานิติศาสตร์ (น.บ.) และสาขาวิชาระดับปริญญาโท 3 สาขา คือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (ศศ.ม.) สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (วท.ม.) และ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา (วท.ม.)

พ.ศ. 2551 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช (วท.บ.) สาขาวิชาเคมีอุตสาหกรรม (วท.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (วศ.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา (วศ.บ.) สาขาวิชาระบบเกษตรยั่งยืน (วท.ม.) และสาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา (ระดับปริญญาเอก)

พ.ศ. 2552 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 7 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (วท.บ.) สาขาวิชาพัฒนาซอฟต์แวร์ (วท.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ (วศ.บ.) สาขาการจัดการโลจิสติกส์ (บธ.บ.) สาขาการธุรกิจระหว่างประเทศ (บธ.บ.) สาขาวิชาพยาบาล (พย.บ.)

พ.ศ. 2553 ปรับปรุงหลักสูตร 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาพยาบาล (พย.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมทรัพยากรน้ำ (วศ.บ.)

พ.ศ. 2554 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาประถมศึกษา 5 ปี (ค.บ.) สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ (ค.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.ม.)

ปรับปรุงหลักสูตร 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาพลศึกษา 5 ปี (ค.บ.) สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (วท.บ.) สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (วท.บ.)

พ.ศ. 2555 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาออกแบบนิเทศศิลป์ 4 ปี (ศป.บ.) สาขาวิชาออกแบบดิจิทัลอาร์ต 4 ปี (ศป.บ.) สาขาวิชานิเทศศาสตร์ 4 ปี (นศ.บ.)

พ.ศ. 2556 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาฟิสิกส์ (วท.ม.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (ศศ.ม.) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (วท.ม.) สาขาวิชาฟิสิกส์ (ปร.ด.)

พ.ศ. 2557 ปรับปรุงหลักสูตรใหม่ 1 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์ (ค.บ.)

พ.ศ. 2558 เปิดสอนหลักสูตรใหม่ 6 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาฟิสิกส์ (ค.บ.) สาขาวิชาเคมี (ค.บ.) สาขาวิชาชีววิทยา (ค.บ.) สาขาวิชาภาษาจีน (ค.บ.) สาขาวิชาศิลปศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ค.บ.)

ปรับปรุงหลักสูตร 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร (วท.บ) สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (วท.บ.) สาขาวิชาจุลชีววิทยา (วท.บ.) สาขาวิชาเคมี (วท.บ.)

พ.ศ. 2559 เปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม 3 สาขาวิชา สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการข้อมูล (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย (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 (บช.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.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (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.) สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (บธ.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตพืช (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 สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย (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.) สาขาวิชาคณิตศาสตร์ (ค.บ.) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (ค.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาฟิสิกส์ (ค.บ.) สาขาวิชาเคมี (ค.บ.) สาขาวิชาชีววิทยา (ค.บ.) สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์ (ค.บ.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ค.บ.)

ตราสัญลักษณ์

พระราชลัญจกรประจำพระองค์

หมายถึง พระตราที่ใช้ประทับกำกับพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ในต้นเอกสารสำคัญส่วนพระองค์ที่ไม่เกี่ยวด้วยราชการแผ่นดิน

พระราชลัญจกรประจำพระองค์ รัชกาลที่ ๙ เป็นรูปพระที่นั่งอิฐทิศ ประกอบด้วยวงจักรกลางวงจักรมีอักขระเป็น อุ หรือเลข ๙ รอบวงจักรมีรัศมีเปล่งออกโดยรอบเหนือจักรเป็นรูปเศวตเจ็ดชั้น ฉัตรตั้งอยู่บนพระที่นั่งอิฐทิศ แปลความหมายว่า ทรงมีพระบรมเดชานุภาพในแผ่นดิน (โดยที่วันพระบรมราชาภิเษกตามโบราณราชประเพณีได้เสด็จประทับเหนือพระที่นั่งอิฐทิศ สมาชิกรัฐสภาถวายน้ำอภิเษกจากทิศทั้งแปดนับเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่พระมหากษัตริย์ในระบอบประชาธิปไตยทรงรับน้ำอภิเษกจากสมาชิกรัฐสภา แทนที่จะทรงรับจากราชบัณฑิตดังในรัชกาลก่อน)

สีน้ำเงิน หมายถึง สถาบันพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิด และพระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”

สีเขียว หมายถึง แหล่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง ในแหล่งธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม

สีทอง หมายถึง ความเจริญรุ่งเรืองทางภูมิปัญญา

สีส้ม หมายถึง ความรุ่งเรืองทางศิลปวัฒนธรรม ท้องถิ่นที่ก้าวไกลใน 40 มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สีขาว หมายถึง ความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

พระพุทธรูปประจำมหาวิทยาลัย

พระพุทธศรีทวารวดีสิริราชภัฏ จัดสร้างขึ้นในปีพุทธศักราช 2545 โดยต้นแบบของพระพุทธศรีทวารวดีสิริราชภัฏ มาจากพระพุทธศิลาขาว (ในพระอุโบสถวัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร) พระพุทธรูปศิลาขาว เป็น พระพุทธเก่าแก่สร้างในสมัยทวารวดีมีอายุประมาณ 1,500 ปี เป็นปางปฐมเทศนา แต่ชาวบ้านนิยมเรียกว่า “หลวงพ่อประทานพร” มีความศักดิ์สิทธิ์ เป็นที่เคารพบูชาอย่างยิ่งของชาวบ้าน ขุดพบที่วัดทุ่งพระเมรุ (วัดร้าง) สวนนันทอุทยาน ซึ่งอยู่ทางด้านตะวันออกเฉียงใต้ขององค์พระปฐมเจดีย์ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4 โปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญ มาประดิษฐานไว้เมื่อปีพุทธศักราช 2404 และมหาวิทยาลัย

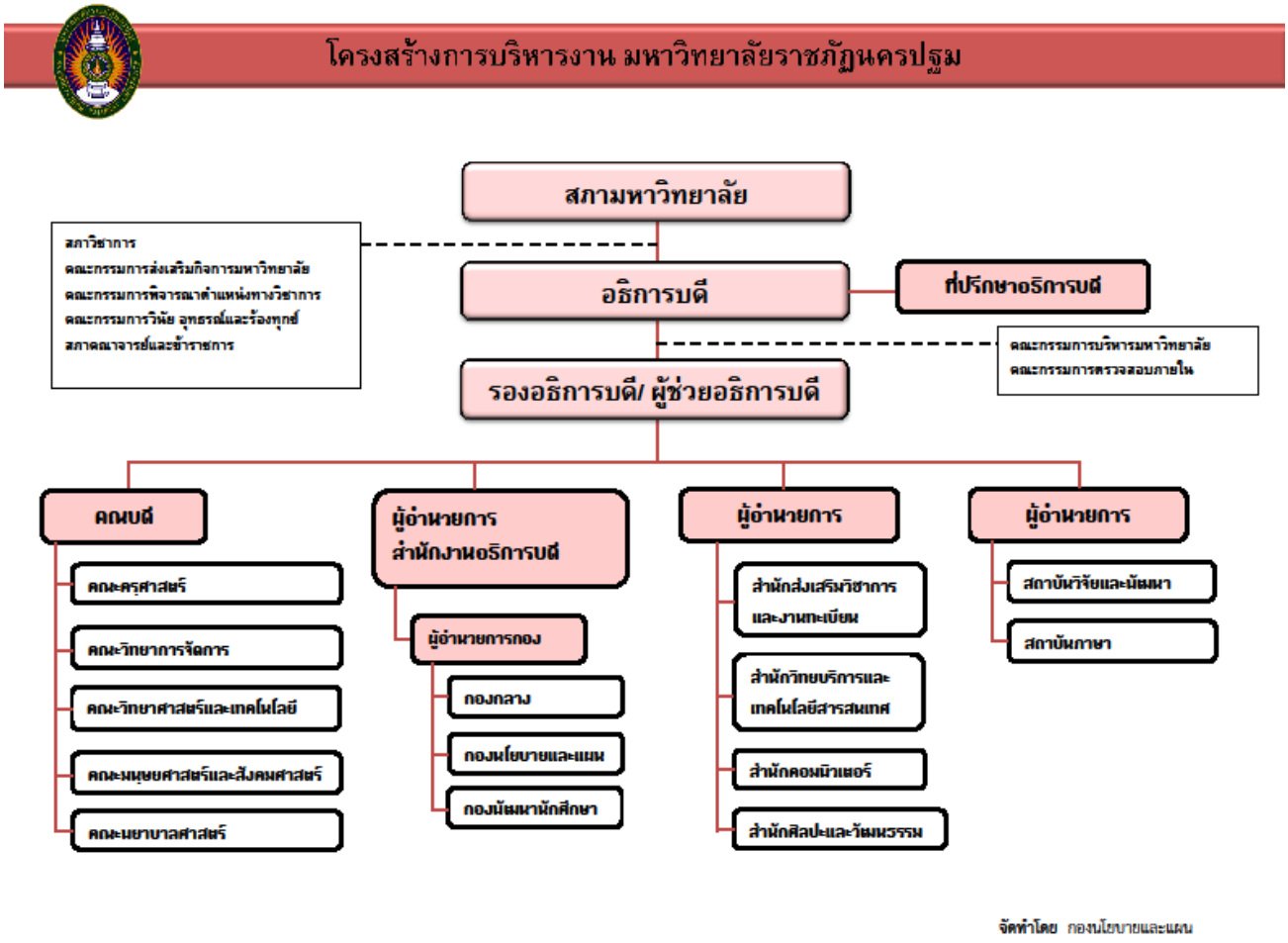
ราชภัฏนครปฐม (สถาบันราชภัฏนครปฐมในขณะนั้น) ได้สร้างพระพุทธรูปจำลองพระพุทธรูปศิลาขาว มาประดิษฐาน ณ บริเวณประตูทางเข้า ด้านซ้ายของมหาวิทยาลัยฯ โดยใช้ชื่อว่า “พระพุทธศรีทวารวดีสิริราชภัฏ”

ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัย

ดอกเฟื่องฟ้า (Bougainvillea) ถูกกำหนดเป็นดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัยในสมัยของท่าน อาจารย์พเยาว์ ศรีหงส์ โดยท่านเห็นว่าเป็นต้นไม้ที่เจริญเติบโตได้ดี ต้องการแสงแดดจัดในสภาพกลางแจ้ง สามารถรับแสงแดดได้ตลอดวัน แต่ถ้าได้รับแสงแดดไม่เพียงพอจะทำให้สีของใบไม่เข้ม ออกดอกน้อย ต้องการอุณหภูมิปานกลาง หรือร้อนชื้น เมื่อโตขึ้นต้องการน้ำปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ ถ้ารดน้ำมากเกินไปจะไม่ออกดอก และเฟื่องฟ้าได้รับสมญาว่า “ราชินีแห่งไม้ประดับ” เนื่องจากบ้านเรือนและสถานที่สำคัญต่าง ๆ นิยมนำมาใช้ประโยชน์ในด้านสุนทรียภาพ ประดับสวน อาคาร

เฟื่องฟ้า มีชื่อสามัญว่า Bougainvillea, Paper Flower และชื่อวิทยาศาสตร์ว่า Bougainvillea Hybrida ชื่อพื้นเมืองอื่น ๆ ได้แก่ Paper Flower, Kartas และ ตรุษจีน อยู่ในตระกูล NYCTAGINACEAE ถูกค้นพบครั้งแรกในประเทศบราซิล โดยนักพฤกษศาสตร์ชาวฝรั่งเศสราว ค.ศ. 1766 – 1769 และได้ถูกนำไปปลูกยังสวนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรป อเมริกาเหนือ และเอเชีย สำหรับประเทศไทย มีการนำพันธุ์เฟื่องฟ้าเข้ามาจากประเทศสิงคโปร์ครั้งแรกราว พ.ศ. 2423 ในสมัยรัชกาลที่ 5

โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงาน

2. 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 เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory) พอสรุปได้ดังนี้

กูด (Good. 1973 :320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

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

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทาให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 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 ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนาเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทางานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจา การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โพธิ์เสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทาให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ สบายใจ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

มิลเล็ต (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 โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความถึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างๆมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

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

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาให้บริการ

2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 :69) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดาเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจนและดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อพกพร่องสามารถไขทันทีหรือไม่ล้าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

Milet (1973 : 390) ได้สรุปปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทาการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้

หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจากหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทาให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคใต้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination)

ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญ

เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทาให้เกิดความยุติกรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอมากเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทาใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลากล่าวคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทางานอย่างถูกต้องเหมาะสมผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจานวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1973 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจานวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึง จำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่

เหมาะสมอีกด้วยการบริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดแจ้งและคำสัญญาที่ไม่ชัดแจ้ง จากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจากประสบการณ์

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอมีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลามีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคลต้องอยู่ร่วมกันทางานในองค์การจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

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

6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการทีเกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริการ การศึกษาผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เช่น ระบบสำหรับนักศึกษาเจ้าหน้าที่อาจารย์และผู้บริหาร ซึ่งระบบบริการนี้จะเกี่ยวกับงานหรือบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชนครปฐมทำให้สามารถเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ทันสมัย ประหยัดทรัพยากร สะดวก รวดเร็วและลดข้อผิดพลาดได้มากยิ่งขึ้น นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การลงทะเบียนเรียน ระเบียนประวัติผลการศึกษา การตรวจสอบการจบฯลฯ โดยผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่และสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้

ดังนั้นความเสมอภาพที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นามาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดม่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

3. ระดับพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

3.1 พิภพ อุดม (2537 : 65) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อยและบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลาเป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ามัน ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

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

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคาถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาจากผู้ที่เคยได้ศึกษาวิจัยไว้แล้ว ดังนี้

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

ชาลินี พลดีลา และคณะ (2551 : 49) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สานักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สานักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง โดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สานักวิทยาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สานักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผลการเรียนเของเจ้าหน้าที่สานักส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สานักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหาด้านการเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่าๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กาลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กาลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

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

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการวิจัยโดยมีการดำเนินการวิจัยและขั้นตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในช่วงระยะเวลาวันที่ 25 สิงหาคม – 9 ตุลาคม พ.ศ. 2563

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในช่วงระยะเวลาวันที่ 25 สิงหาคม – 9 ตุลาคม พ.ศ. 2563

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความสุขในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 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 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 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

ดังนั้นเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคะแนนวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังนี้

$$\text{การจัดช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

4.21 – 5.00	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เติมข้อความและตอบอย่างอิสระ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2563 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวม โดยแบ่งแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 4) ระดับการศึกษาสูงสุด 5) ประเภทการศึกษาในปัจจุบัน 6) คณะที่ศึกษาในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของมหาวิทยาลัย 2) ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ 4) ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชามสัมพันธ์ 5) การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา 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

ดังนั้นเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคะแนนวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังนี้

$$\text{การจัดช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

4.21 – 5.00	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เติมข้อความและตอบอย่างอิสระ

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. พัฒนาแบบสอบถามจากรายงานเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562 และทำการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ ดังนี้

1. กองนโยบายและแผนจัดทำบันทึกข้อความ เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในส่งเสริมการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. กองนโยบายและแผนส่ง QR code เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม ให้แต่ละหน่วยงานพิมพ์ที่หน่วยงาน พร้อมกับส่งเสริมให้ผู้รับบริการของหน่วยงานทำแบบสอบถาม

3. กองนโยบายและแผนตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ในการตอบคำถามอีกครั้ง เพื่อนำไปดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลในการสรุปผลวิจัยต่อไป

4.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ได้รับกลับมาทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สำหรับอธิบายระดับความสุขในการทำงาน แล้วแปลผลความหมายคะแนน ระดับความสุขในการทำงาน ตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (ประคอง กรรณสูตร, 2542)

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งศึกษาเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และนักศึกษาในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 956 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 956 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 755 คน คิดเป็นร้อยละ 78.97 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 576 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 787 คน คิดเป็นร้อยละ 82.32 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา จำนวน 780 คิดเป็นร้อยละ 81.59 หน่วยงานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 23.43 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

(n = 956)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	188	19.67
หญิง	755	78.97
ไม่ต้องการระบุ	13	1.36
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	245	25.63
20 – 30 ปี	576	60.25
31 – 40 ปี	63	6.59
41 – 50 ปี	51	5.33
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	21	2.20
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	787	82.32
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	104	10.88
ปริญญาโท	47	4.92
ปริญญาเอก	18	1.88
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	56	5.86
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	74	7.74
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	780	81.59
บุคคลภายนอก	46	4.81

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ(ต่อ)

(n = 956)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่รับบริการ		
คณะครุศาสตร์	39	4.08
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	75	7.85
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	137	14.33
คณะวิทยาการจัดการ	224	23.43
คณะพยาบาลศาสตร์	123	12.87
สถาบันภาษา	59	6.17
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	36	3.77
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	132	13.81
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	12	1.26
สำนักคอมพิวเตอร์	35	3.66
สถาบันวิจัยและพัฒนา	13	1.36
สำนักงานอธิการบดี	71	7.43

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกรายด้าน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 956 คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D = 0.70) เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D = 0.75) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\overline{X}$ = 4.18, S.D = 0.75) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.13, S.D = 0.87)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, S.D = 0.77) โดยทุกรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D = 0.82) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.10, S.D = 0.85)

ด้านการอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D = 0.69) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ($\overline{X}$ = 4.22, S.D = 0.78) และสถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\overline{X}$ = 4.21, S.D = 0.74) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D = 0.80)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการ

(n = 956)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.15	0.83	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.18	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.18	0.80	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.27	0.77	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.18**	**0.75**	**มาก**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.12	0.84	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.15	0.82	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.13	0.83	มาก
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	0.85	มาก
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.10	0.85	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.13**	**0.77**	**มาก**
ด้านการอำนวยความสะดวก			
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.21	0.74	มากที่สุด
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.20	0.76	มาก
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.17	0.80	มาก
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.19	0.77	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.22	0.78	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.20**	**0.69**	**มาก**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.17**	**0.70**	**มาก**

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 956 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้รับบริการ และหน่วยงานที่รับบริการ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงที่สุด($\overline{X}$ = 4.35, S.D = 0.69) โดยช่วงอายุที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ อายุ ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 4.49, S.D = 0.66) หน่วยงานมีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ สำนักงานอธิการบดี ($\overline{X}$ = 4.63, S.D = 0.50)

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 956)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
เพศ			
ชาย	4.35	0.69	มากที่สุด
หญิง	4.13	0.69	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.60	1.07	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	4.12	0.64	มาก
20 – 30 ปี	4.15	0.71	มาก
31 – 40 ปี	4.41	0.76	มากที่สุด
41 – 50 ปี	4.12	0.81	มาก
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	4.49	0.66	มากที่สุด
ระดับการศึกษาสูงสุด			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.13	0.69	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.50	0.57	มากที่สุด
ปริญญาโท	4.17	0.91	มาก
ปริญญาเอก	4.17	0.99	มาก
ประเภทผู้รับบริการ			
อาจารย์	4.12	0.98	มาก
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	4.43	0.59	มากที่สุด
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	4.13	0.69	มาก
บุคคลภายนอก	4.54	0.57	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล(ต่อ)

(n = 956)

ความพึงพอใจจำแนกตามที่งานที่รับบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
หน่วยงานที่รับบริการ			
คณะครุศาสตร์	4.35	0.64	มากที่สุด
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.17	0.67	มาก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4.14	0.69	มาก
คณะวิทยาการจัดการ	3.99	0.65	มาก
คณะพยาบาลศาสตร์	4.12	0.70	มาก
สถาบันภาษา	4.33	0.66	มากที่สุด
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.31	0.85	มากที่สุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	4.13	0.68	มาก
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3.92	0.72	มาก
สำนักคอมพิวเตอร์	4.46	0.67	มากที่สุด
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3.51	1.29	มาก
สำนักงานอธิการบดี	4.63	0.50	มากที่สุด

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,353 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 1,353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 985 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 961 คน คิดเป็นร้อยละ 71.03 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1,345 คน คิดเป็นร้อยละ 99.41 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ จำนวน 1,265 คิดเป็นร้อยละ 93.50 ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 30.08 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน

(n = 1,353)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	355	26.24
หญิง	985	72.80
ไม่ต้องการระบุ	13	0.96
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	381	28.16
20 – 30 ปี	961	71.03
31 – 40 ปี	7	0.52
41 – 50 ปี	3	0.24
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	1	0.08

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน (ต่อ)

(n = 1,353)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1345	99.41
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	6	0.44
ปริญญาโท	1	0.07
ปริญญาเอก	1	0.07
ประเภทการศึกษาในปัจจุบัน		
นักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ	1265	93.50
นักศึกษาปริญญาตรีภาคกศ.พป.	80	5.91
บัณฑิตศึกษา	8	0.59
คณะที่ศึกษาในปัจจุบัน		
คณะครุศาสตร์	325	24.02
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	184	13.60
คณะวิทยาการจัดการ	407	30.08
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	331	24.46
คณะพยาบาลศาสตร์	98	7.24
บัณฑิตศึกษา	8	0.59

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกรายด้าน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,353 คน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D = 0.66) เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ การบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์และ ด้านการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, S.D = 0.73) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\overline{X}$ = 4.07, S.D = 0.77) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.80, S.D = 0.88) และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.80, S.D = 0.85)

ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87, S.D = 0.71) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความเพียงพอของหนังสือ สื่อการเรียนรู้ ในสำนักวิทยบริการและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ($\overline{X}$ = 3.94, S.D = 0.80) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยมีความเสถียร รวดเร็วๆ และปลอดภัย ($\overline{X}$ = 3.75, S.D = 0.92)

ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, S.D = 0.79) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน ($\overline{X}$ = 3.90, S.D = 0.85) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ($\overline{X}$ = 3.76, S.D = 0.91)

การบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, S.D = 0.71) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.98, S.D = 0.77) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกตามจุดบริการ ($\overline{X}$ = 3.90, S.D = 0.80)

การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, S.D = 0.72) โดยรายการที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ โครงการ/กิจกรรมด้านการ

พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ/วิชาชีพ เช่น กิจกรรมพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน กิจกรรมเพิ่มประสบการณ์ทางวิชาชีพ ($\overline{X}$ = 3.96, S.D = 0.77) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการ/กิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ, ออกกำลังกาย, กีฬาและนันทนาการ ($\overline{X}$ = 3.90, S.D = 0.80)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกรายด้าน (n = 1,353)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.80	0.88	มาก
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.80	0.85	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.92	0.80	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	3.89	0.83	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.07	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.90**	**0.73**	**มาก**
ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความเพียงพอของหนังสือ สื่อการเรียนรู้ ในสำนักวิทยบริการและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.94	0.80	มาก
ระบบงานทะเบียนที่ให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว	3.85	0.84	มาก
สื่อการสอนและอุปกรณ์ช่วยสอนภายในห้องเรียนมีจำนวนพอเพียง	3.89	0.82	มาก
ระบบอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยมีความเสถียร รวดเร็วๆ และปลอดภัย	3.75	0.92	มาก
ห้องปฏิบัติการมีความพร้อมในการเรียนรู้	3.90	0.84	มาก
ระบบการประเมินมาตรฐานITและทักษะภาษาอังกฤษ	3.89	0.82	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.87**	**0.71**	**มาก**

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกรายด้าน (ต่อ) (n = 1,353)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่			
ห้องเรียนสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีแสงสว่างเพียงพอ	3.78	0.88	มาก
มีสถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน	3.79	0.91	มาก
มีสถานที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือที่สงบ/ร่มรื่น	3.77	0.93	มาก
มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	3.76	0.91	มาก
สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน	3.90	0.85	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.80**	**0.79**	**มาก**
การบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์			
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของนักศึกษา เช่น กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา การจัดหางานระหว่างเรียน	3.92	0.80	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกตามจุดบริการ	3.90	0.80	มาก
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยที่หลากหลายให้เลือก	3.92	0.81	มาก
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.93	0.78	มาก
ความถูกต้องของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์	3.98	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.930**	**0.71**	**มาก**
การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา			
โครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ/วิชาชีพ เช่น กิจกรรมพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน กิจกรรมเพิ่มประสบการณ์ทางวิชาชีพ	3.96	0.77	มาก
โครงการ/กิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ, ออกกำลังกาย, กีฬาและนันทนาการ	3.90	0.80	มาก
โครงการ/กิจกรรมด้านการส่งเสริมทักษะทางภาษาต่างประเทศ	3.95	0.79	มาก
โครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี	3.92	0.79	มาก
โครงการ/กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษ์สิ่งแวดล้อม	3.94	0.80	มาก
การสนับสนุน/ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	3.93	0.79	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.934**	**0.72**	**มาก**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**3.89**	**0.66**	**มาก**

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,353 คน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D = 0.66) เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.98, S.D = 0.67) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.12, S.D = 0.89) ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโทมีความสุขมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37, S.D = 0.00) นักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติมีความพึงพอสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.90, S.D = 0.66) และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.92, S.D = 0.64)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกรายด้าน (n = 1,353)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
เพศ			
ชาย	3.98	0.67	มาก
หญิง	3.86	0.65	มาก
ไม่ต้องการระบุ	3.37	0.51	มาก
อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี	3.95	0.60	มาก
20 – 30 ปี	3.86	0.67	มาก
31 – 40 ปี	4.12	0.89	มาก
41 – 50 ปี	4.11	0.37	มาก
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	2.44	0.42	น้อย

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำแนกรายด้าน (ต่อ) (n = 1,353)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ระดับการศึกษาสูงสุด			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.89	0.66	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.77	0.46	มาก
ปริญญาโท	4.37	0.00	มากที่สุด
ปริญญาเอก	2.14	0.00	น้อย
ประเภทการศึกษาในปัจจุบัน			
นักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ	3.90	0.66	มาก
นักศึกษาปริญญาตรีภาค กศ.พป.	3.73	0.62	มาก
บัณฑิตศึกษา	3.64	0.75	มาก
คณะที่ศึกษาในปัจจุบัน			
คณะครุศาสตร์	3.91	0.67	มาก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.85	0.58	มาก
คณะวิทยาการจัดการ	3.92	0.64	มาก
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.86	0.71	มาก
คณะพยาบาลศาสตร์	3.84	0.66	มาก
บัณฑิตศึกษา	3.64	0.75	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 1,353 คน พบว่า มีการตอบคำถามปลายเปิดข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดคือ เรื่องปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม รองลงมา คือ เรื่อง การเพิ่มจำนวนรถรางและรอบการวิ่งให้สามารถได้วิ่งตลอดตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น รถมีขนาดเล็กไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งวิ่งบริการให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยและควรมีจุดรอรถที่มีหลังคากันแดดกันฝน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่ของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

ข้อคิดเห็น	ค่าความถี่
ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม	27
ควรเพิ่มจำนวนรถรางและรอบการวิ่งให้สามารถได้วิ่งตลอดตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น รถมีขนาดเล็กไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งวิ่งบริการให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยและควรมีจุดรอรถที่มีหลังคากันแดดกันฝน	18
ควรอนุญาตให้นักศึกษานำรถจักรยานยนต์เข้ามหาวิทยาลัยได้เมื่อมีเหตุจำเป็น เช่น การขนของ	12
ควรติดแอร์ในห้องเรียนให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะห้องเรียนอาคาร 15 ชั้น	11
ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องมารยาท จรรยาบรรณในการทำงาน ทัศนคติที่ดีและการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาทุกระดับชั้น	9
ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารเรียนและห้องเรียนที่ชำรุด ให้สะอาด สวยงาม พร้อมใช้อยู่เสมอ	6
ควรเปิดประตูข้างมหาวิทยาลัย เพราะนักศึกษาจำนวนมากไม่มียานพาหนะต้องเดินอ้อมระยะไกลเพื่อเข้ามหาวิทยาลัย	6
การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาอาจต้องการความช่วยเหลือ อาจใช้คำพูดที่ดีกว่าเดิม ไม่ใช่การดุ หรือการทำท่าทางไม่พอใจ เพราะนักศึกษาบางคนอาจไม่เข้าใจจริง ๆ หรือแค่สงสัยในบางสิ่งและอยากได้คำแนะนำไม่ใช่การว่ากล่าวกลับมา	5
ระบบการประเมินทักษะภาษาอังกฤษและการเก็บคะแนนภาษาอังกฤษในเรื่องการรับลงทะเบียนการทำกิจกรรมหรือขอใช้สิทธิ์ต่าง ๆ ให้มีความเท่าเทียม เนื่องจากนักศึกษาบางคนไม่สามารถลงทะเบียนขอรับสิทธิ์ต่าง ๆ ได้ทัน เพราะช่วงเวลาลงทะเบียนนั้นแม้จะให้เวลามามากแต่เปิดรับคนน้อยเกินไป และให้มีทั้งการลงทะเบียนในเว็บไซต์และwalk-in	4
อยากให้ยกเลิกการเก็บคะแนนของศูนย์ภาษา เพราะเป็นสิ่งไม่จำเป็นกิจกรรมเก็บคะแนนได้ยาก เสียเวลา ควรใช้การวัดระดับที่ง่ายและไม่เสียเวลาและวัดคุณภาพได้เที่ยงตรง	4

ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่ของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อคิดเห็น	ค่าความถี่
บุคลากรทุกคนควรทำสีหน้าให้เป็นมิตร ใช้คำพูดที่สุภาพขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่บริการหรือสอนให้ความรู้ ก็ควรใจเย็นในทุกสถานการณ์	3
เพิ่มจำนวนหนังสื่อเรียนและสื่อการเรียนรู้ที่มีประโยชน์และทันสมัยให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มหนังสืองานวิจัยภาษาไทยในแขนงต่าง ๆ ให้มากขึ้น	3
ปรับปรุงระบบและสัญญาณ WIFI เนื่องจากบางสถานที่อับสัญญานและขัดข้องบ่อย รวมเพิ่มความเร็วของอินเตอร์เน็ต โดยเฉพาะบริเวณหอพักนักศึกษาพยาบาล	3
ศูนย์บริการต่าง ๆ เช่น สสว. ห้องกิจการ กยศ หรือห้องสำนักงานต่าง ๆ ของมหาลัยอยู่ในตึกเดียวกัน เพราะนักศึกษาต้องเดินทางไปมาหลายสถานที่ในการติดต่อและดำเนินงาน	3
เพิ่มที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของนักศึกษา เพราะไม่เพียงพอและต้องตากแดดเป็นเวลานาน	3
ซ่อมแซมลิฟต์ที่ชำรุด เพราะในช่วงเวลาใกล้เข้าเรียนมีนักศึกษาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	3
ปรับปรุงโรงอาหาร เพราะแออัดไม่ที่นั่งเพียงพอและอากาศถ่ายเทไม่สะดวกค่อนข้างร้อน	3
ควรติดพัดลมบริเวณใต้อาคารเรียน เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนและใช้ทำกิจกรรม	2
ติดตั้งตาข่ายกันนกทุกอาคารโดยเฉพาะโรงอาหาร เพราะสกปรกมีขึ้นกส่งกลิ่นรบกวนสมาธิในการเรียน และเป็นพาหะนำโรค	2
ปรับปรุงสนามฟุตบอลและแสตนเชียร์ให้ได้มาตรฐาน พร้อมใช้งาน	2
แก้ไขระบบบำบัดน้ำเสีย เพราะส่งกลิ่นเหม็นโดยเฉพาะคลองหน้าตึกสำนักคอมพิวเตอร์ และท่อระบายน้ำบางท่อไม่มีฝาปิด	2
ควรทำช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนมีช่องทางหลักที่เป็นเพจที่มีการยื่นยันว่าเป็นของมหาลัยจริง ๆ เพราะมีเพจเป็นจำนวนมาก จนไม่รู้ว่าควรติดตามเพจไหน	2
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพราะบางหน่วยงานไม่มีช่องทางติดต่อให้เลือกนอกเดินทางจากติดต่อด้วยตนเอง ทำให้ไม่สะดวกเท่าที่ควร	2
ปรับปรุงระบบยืม - คืน หนังสือที่สำนักวิทยาบริการ เพราะขัดข้องบ่อย	1
เพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกายในโรงยิมและขยายห้องออกกำลังกายให้ใหญ่กว่าเดิม เพราะแออัดอากาศถ่ายเทไม่สะดวก	1
เพิ่มไฟสปอตไลท์บริเวณสนามธงโรงเรียนสาธิต2-3ดวง เพราะมีนักศึกษาและอาจารย์มาออกกำลังกายแถวนี้ค่อนข้างมากแต่มีไฟแค่ดวงเดียวทำให้มืดและอาจเกิดอันตรายต่อการเล่นกิจกรรมและทรัพย์สิน เพื่อความปลอดภัยและสถานที่ที่น่าอยู่	1

ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่ของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อคิดเห็น	ค่าความถี่
ควรมีรายชื่อหมายเลขห้องเรียน และรายชื่อตึกเพื่อให้นักศึกษาใหม่ค้นหาห้องที่จะเรียนได้ง่ายขึ้น	1
ซ่อมแซมไฟโรงยิมเนื่องจากชำรุด สามารถใช้งานได้จริงจำนวนน้อย	1
ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาภาค กศ.พป. ให้มากกว่านี้	1
ยกเลิกกการจดบันทึกสมุดจิตอาสา และสมุดออมเงิน เนื่องจากบางคนก็ไม่ได้ทำจริง ๆ หรือไม่มีเวลาพอ	1

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลพัฒนา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และสรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้ดีขึ้น เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งศึกษาเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 956 คนและนักศึกษาในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,353 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

2. การตอบคำถามปลายเปิดข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดคือเรื่องปรับปรุงความสะอาดของ

ห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม รองลงมา คือ เรื่อง การเพิ่มจำนวนรถรางและรอบการวิ่งให้สามารถได้วิ่งตลอดตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น รถมีขนาดเล็กไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งวิ่งบริการให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยและควรมีจุดรอรถที่มีหลังคากันแดดกันฝน

อภิปรายผล

การอภิปรายผล ผู้วิจัยกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้มีการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการนำระบบเทคโนลยีมาใช้เพื่อสร้างความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลการบริการด้านการอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่ เนื่องจากมหาวิทยาลัยยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาสภาพแวดล้อมและก่อสร้างอาคารสถานที่ และจากการที่รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มหาวิทยาลัยควรกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำ ลิฟท์ รวมทั้งความพร้อมของห้องเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดินท้าว หลังคาทางเดิน ให้มีเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานมากกว่านี้

2. ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุด คือเรื่องปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดทรุดโทรม รองลงมา คือ เรื่อง การเพิ่มจำนวนรถรางและรอบการวิ่งให้สามารถได้วิ่งตลอดตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น รถมีขนาดเล็กไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งวิ่งบริการให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยและควรมีจุดรอรถที่มีหลังคากันแดดกันฝน

บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). **หลักการบริการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทผดุงวิทยาจำกัด.

ชาลินี พลดีสา. (2551). **ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม.** รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยจันทร์เกษม.

ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ 17.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **แนวคิดความพึงพอใจ**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น จำกัด.

บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.** วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ.** สารนิพนธ์รัฐศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิชัย ธิโวนา. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพ : พัฒนาการศึกษาอุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี โทร. 0 3426 1049 ต่อ 3530

ที่ กผ. 243/2563 วันที่ 25 สิงหาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์หน่วยงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการด้วยแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปี พ.ศ. 2563

เรียน คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก/สถาบัน และหัวหน้าหน่วยงาน

เรื่องเดิม

ด้วยแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ.2562 - 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจุดสำคัญในการสร้างความแตกต่างและจุดขายให้สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ ทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่นและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จของมหาวิทยาลัย นั้น

ข้อเท็จจริง

กองนโยบายและแผนได้รับมอบจากมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการจัดทำโครงการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามออนไลน์ Google Forms โดยใช้ QR Code ดังแนบ ในระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม - 14 กันยายน พ.ศ. 2563 ให้ได้จำนวนมากที่สุด

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์

(นาง ศิริพร โรจน์พิทักษ์กุล)

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

25 ส.ค. 63 เวลา 18:52:13 Non-PKI Server Sign

Signature Code : RgAyA-EIAMw-A3ADc-AMABF

ภาคผนวก ข

คำสั่งมหาวิทยาลัย

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ที่ 1085/2563

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษางานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้วยมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการจัดทำวิจัยสถาบัน เรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ.2562 - 2566 และใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การจัดทำวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จตามระยะเวลากำหนด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษางานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมหมาย	เปียถนอม	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล	มรรควิบูลย์ชัย	กรรมการ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์	แสงเลิศอุทัย	กรรมการ
4. อาจารย์ไพโรจน์	แก้วเขียว	กรรมการ
5. นางศิริพร	โรจน์พิทักษ์กุล	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดแนวทางในการจัดทำวิจัยสถาบัน ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการบริหารมหาวิทยาลัย

2. ให้คำปรึกษา กำกับ ติดตาม ในการจัดทำวิจัยสถาบัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 15 มิถุนายน 2563 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2563

(อาจารย์ ดร. วิรัตน์ ปิ่นแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

18 มิ.ย. 63 เวลา 12:56:58 Non-PKI Server Sign

Signature Code : QgA2A-EYAQg-BGAEY-ARAA0

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ที่ 1086/2563

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย งานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้วยมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการจัดทำวิจัยสถาบัน เรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2562 - 2566 และใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การจัดทำวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จตามระยะเวลากำหนด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศัลยพงศ์ วิชัยดิษฐ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุบลรัตน์ ศิริสุขโภคา

โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาของแบบสอบถามที่ใช้

2. พิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์

3. ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยให้มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประโยนช์อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 15 มิถุนายน 2563 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2563

(อาจารย์ ดร. วิรัตน์ ปิ่นแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

18 มิ.ย. 63 เวลา 13:06:33 Non-PKI Server Sign

Signature Code : MgAzA-EUAMg-AwADQ-AQwA1

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ที่ 1087/2563

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้วยมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการจัดทำวิจัยสถาบัน เรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2562 - 2566 และใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การจัดทำวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จตามระยะเวลากำหนด อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังต่อไปนี้

1. นางศิริพร	โรจน์พิทักษ์กุล	ประธานกรรมการ
2. นางสาวสาวิตรี	ไทรเขื่อนขันธ์	กรรมการ
3. นางสาวเอื้อมพร	ศรีสวัสดิ์	กรรมการ
4. นางสาววัญวิริญจ์	แจ้งพลอย	กรรมาการ
5. นางจันทกานต์	ภาตินทุ	กรรมการ
6. นายณภัทร	มงคลธนานนท์	กรรมการ
7. นางสาวสิริรัตน์	เหล่าสิม	กรรมการ
8. นายสุภาพ	วรรณฤมล	กรรมการและเลขนุการ

โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการจัดทำวิจัยสถาบันเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และเรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 15 มิถุนายน 2563 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2563

(อาจารย์ ดร. วิรัตน์ ปิ่นแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

18 มิ.ย. 63 เวลา 13:15:19 Non-PKI Server Sign

Signature Code : NQBDA-DkAMw-BFADI-AMQBG

ภาคผนวก ค

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรายหน่วยงาน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และรูปแบบ/ลักษณะการให้บริการที่ต้องการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

<u>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u> (กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในช่องข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ประเภทผู้รับบริการ ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่
☐ บุคคลภายนอก ☐ นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา

5. หน่วยงานที่ใช้บริการ ☐ คณะวิทยาศาสตร์ฯ ☐ สถาบันภาษา ☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา
☐ คณะมนุษยศาสตร์ฯ ☐ สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ☐ สำนักงานอธิการบดี
☐ คณะวิทยาการจัดการ ☐ สำนักวิทยบริการฯ
☐ คณะครุศาสตร์ ☐ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
☐ คณะพยาบาลศาสตร์ ☐ สำนักคอมพิวเตอร์

⇨ **มีต่อหน้า 2**

<u>ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ</u> (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน					
1.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ □					
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว					
2.4 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.5 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม					
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน					
3.2 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
3.3 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก					
3.4 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล					
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

1. ท่านประสบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการในเรื่องใดบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงานอย่างไร

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

<u>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u> (กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในช่องข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาในปัจจุบัน ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ ประกาศนียบัตรบัณฑิต

5. คณะที่ศึกษา ☐ คณะวิทยาศาสตร์ฯ ☐ คณะวิทยาการจัดการ ☐ คณะมนุษยศาสตร์ฯ ☐ คณะครุศาสตร์ ☐ คณะพยาบาลศาสตร์ ☐ บัณฑิตศึกษา

6. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

<u>ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ</u> (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของมหาวิทยาลัย					
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน					
1.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านที่ 2 ด้านการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 ความเพียงพอของหนังสือ สื่อการเรียนรู้ ในสำนักวิทยบริการและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
2.2 ระบบงานทะเบียนที่ให้บริการมีความรวดเร็วและคล่องตัว					
2.3 สื่อการสอนและอุปกรณ์ช่วยสอนภายในห้องเรียนมีจำนวนพอเพียง					
2.4 ระบบอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยมีความเสถียร รวดเร็วๆ และปลอดภัย					
2.5 ห้องปฏิบัติการมีความพร้อมในการเรียนรู้					
2.6 ระบบการประเมินมาตรฐานITและทักษะภาษาอังกฤษ					
ด้านที่ 3 การบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม					
3.1 ห้องเรียนสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีแสงสว่างเพียงพอ					
3.2 มีสถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน					
3.3 มีสถานที่นั่งพักผ่อน อ่านหนังสือที่สงบ/ร่มรื่น					
3.4 มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ					
3.5 สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน					

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ (กรุณาทำเครื่องหมาย □ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน) (ต่อ)

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 4 การบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์					
4.1 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของนักศึกษา เช่น กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา การจัดหางานระหว่างเรียน					
4.2 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกตามจุดบริการ					
4.3 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยที่หลากหลายให้เลือก					
4.4 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล					
4.5 ความถูกต้องของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์					
ด้านที่ 5 การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา					
5.1 โครงการ/กิจกรรมด้านการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ/วิชาชีพ เช่น กิจกรรมพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน กิจกรรมเพิ่มประสบการณ์ทางวิชาชีพ					
5.2 โครงการ/กิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ, ออกกำลังกาย, กีฬาและนันทนาการ					
5.3 โครงการ/กิจกรรมด้านการส่งเสริมทักษะทางภาษาต่างประเทศ					
5.4 โครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี					
5.5 โครงการ/กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษ์สิ่งแวดล้อม					
5.6 มีการสนับสนุน/ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย					

ตอนที่ 3 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายหน่วยงาน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.15
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.15
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.19
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.31
รวมเฉลี่ย	**4.19**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.03
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.20
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.06
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.08
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.11
รวมเฉลี่ย	**4.09**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.28
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.20
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.09
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.20
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.31
รวมเฉลี่ย	**4.22**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.17**

ข้อคิดเห็นคำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- เรื่องการพูดจา และการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจในการที่ช่วยเหลือนักศึกษา ไม่ใช่มาต่อว่าจนเกินเหตุ และช่วยจัดการแจ้งข่าวสารในเพจให้เข้าใจง่ายขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

- ควรมีการปรับเปลี่ยนบรรยากาศคนทำงานบ้าง อารมณ์และจิตใจจะได้ผ่องใส บริการอาจจะดีขึ้น

- เพิ่มจำนวนคนเข้าร่วมแต่ละโครงการให้มากขึ้น เพราะแต่ละรอบจำกัดคน ยังไม่ทันลงก็เต็มแล้ว

- เพิ่มการทำความสะอาดของห้องน้ำ เนื่องจากยังมีความสกปรก

- ควรใช้คำว่าคะ/ค่ะให้ถูกต้อง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.09
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.21
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.20
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.26
รวมเฉลี่ย	**4.18**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.04
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.06
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.15
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.07
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.07
รวมเฉลี่ย	**4.08**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.18
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.19
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.15
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.20
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.18
รวมเฉลี่ย	**4.18**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.14**

ข้อคิดเห็นคำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- อินเตอร์เน็ตบริเวณคณะชอบหลุด

- ควรบริการให้ดียิ่งขึ้น รู้ว่าเหนื่อยแต่ควรเก็บความรู้สึก อย่าบอกว่าเป็นแค่นักศึกษาอย่าเยอะ หากไม่อยากบริการก็ควรกลับไปพัก

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

-

คณะวิทยาการจัดการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.94
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.96
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.01
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.02
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.08
รวมเฉลี่ย	**4.00**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.98
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.95
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	3.93
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.95
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.94
รวมเฉลี่ย	**3.95**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.04
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.07
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.01
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.00
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.02
รวมเฉลี่ย	**4.03**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	3.99

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- วิธีการใช้งานผ่านระบบ classroom และการเข้ารหัสขัดข้องบ่อยครั้ง
- ห้องประชุมมีจำนวนน้อย
- หูฟังห้องโสตใช้ไม่ได้
- แอร์บางชั้นไม่เย็น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

- ให้เอาใจใส่ เต็มใจกับการบริการดีแบบนี้ต่อไป
- อยากให้แก้ไขเรื่องความสะอาดห้องน้ำ และปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุดใหม่

คณะครุศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.31
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.36
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.23
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.44
รวมเฉลี่ย	**4.32**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.38
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.41
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.33
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.26
รวมเฉลี่ย	**4.36**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.31
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.41
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.38
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.41
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.36
รวมเฉลี่ย	4.37
รวมทุกด้านเฉลี่ย	4.35

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- บุคลากรบางคนทำกิริยาไม่สุภาพ เลือกปฏิบัติ มีการพูดเหน็บแนมนักศึกษา ประชดประชัน

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

- อะไรที่ไม่ดีก็ควรตัดทิ้งจะได้ไม่สร้างชื่อเสียงในทางไม่ดีให้มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.15
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.15
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.10
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.25
รวมเฉลี่ย	**4.15**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.06
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.13
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.08
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.97
รวมเฉลี่ย	**4.06**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.15
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.18
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.08
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.12
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.21
รวมเฉลี่ย	4.15
รวมทุกด้านเฉลี่ย	4.12

คำถามปลายเปิด

-

สถาบันภาษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.24
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.31
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.32
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.46
รวมเฉลี่ย	**4.33**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.36
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.32
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.34
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.29
รวมเฉลี่ย	**4.31**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.39
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.32
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.34
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.41
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.34
รวมเฉลี่ย	**4.36**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.33**

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- เรื่องการพูด การให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามกับนักศึกษาของเจ้าหน้าที่ในสถาบันภาษา เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดวาจาที่ดีกว่านี้ เพราะเวลาเจ้าหน้าที่ให้บริการ เหมือนไม่ค่อยเต็มใจจะทำ บางครั้งก็มีการชักสีหน้านักศึกษาด้วย

- ห้องอ่านหนังสือนอกเวลา ควรจะปรับปรุงหรือเพิ่มโต๊ะเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ขยับขยายให้รองรับจำนวนคนได้มากกว่านี้ หรือไม่ก็ควรเพิ่มคะแนนจากการอ่านหนังสือในแต่ละครั้ง

- การแจกสิทธิ์ในการใช้งานโปรแกรม English Discoveries ปัญหาที่พบเป็นอย่างมากคือ การแย่งกันลงทะเบียน เหตุเพราะสถาบันภาษาแจกสิทธิ์การใช้งานน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และระบบการลงทะเบียนที่มักจะล่มทุกครั้งที่เปิดลงทะเบียน ตอนหลังมานี้เห็นสถาบันภาษาเปลี่ยนระบบรับลงทะเบียนเป็น Google ฟอร์มแล้ว แต่หน้าสำหรับไว้คลิกลิ้งที่จะเข้าไปยังระบบ Google ฟอร์ม ก็ยังเป็นเว็บของมหาวิทยาลัยอยู่ดีซึ่งก็ล่มทุกครั้งเช่นกัน

- ปัญหาเรื่องซอฟแวร์ เทอม2/2562 คิดว่าไม่ยุติธรรมในเรื่องการให้คะแนนคนที่สมัครรอบเพิ่มเติมครั้งที่1กับ2 (เทอมเดียวกัน)แต่การตัดสินให้รอบเพิ่มเติมครั้งที่1กับ2แต่ตั้งเกณฑ์3ใน4ผ่าน240(ถ้าเข้าเรียนครบตามเกณฑ์) แต่พอมาเทอม2/62รอบปกติทุกคนก็3ใน4ทำไมถึงไม่ตัดสินคะแนนเหมือนรอบเพิ่มเติม แต่ได้ติดต่อกับทางศูนย์ภาษาแล้วทางศูนย์ภาษาได้บอกว่าที่ให้รอบเพิ่มเติมผ่าน3ใน4 เพราะให้นศ.ที่พยามเข้าใช้งานซอฟแวร์ แต่รอบปกติก็เข้าใช้งานเหมือนกัน (ได้3ใน4เหมือนกันนะ) และบอกว่าทางคณะกรรมการพิจารณาลงมติใหม่ว่าตั้งแต่เทอม1/2563นศ.จะต้องทำครบ4เท่านั้นถึงจะได้คะแนนทั้งหมด แต่รอบของเราคือ2/62 แล้วรอบเพิ่มเติมก็2/62แต่การตัดคะแนนไม่ยุติธรรม ถ้าจะเปลี่ยนการให้คะแนนทำไมถึงไม่ทำในแต่ละเทอม ไม่ใช่มาเปลี่ยนเทอมเดียวกันแต่คนละรอบแต่การให้คะแนนไม่เหมือนกันมันก็มีปัญหาแบบนี้

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

- เพิ่มความสะดวกสบายให้มากยิ่งขึ้นในการให้บริการเช่นการบริการออนไลน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.19
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.28
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.44
รวมเฉลี่ย	**4.28**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.25
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.31
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.25
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.39
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.33
รวมเฉลี่ย	**4.31**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.33
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.33
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.28
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.47
รวมเฉลี่ย	**4.36**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.31**

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่บางครั้งใช้น้ำเสียงที่ดุดันจนเกินไป สีหน้าโกรธตลอดเวลา

- เจ้าหน้าที่ทะเบียนควรมีน้ำใจในการบริการมากกว่านี้ ปรับคำพูดและกริยาให้ดีกว่านี้

- อยากให้เจ้าหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนบริการดีกว่านี้ พูดจาดีกว่านี้ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้รับบริการมากกว่านี้ เพราะท่านคือผู้ให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

- ทำงานบริการ ควรที่จะมีใจรักการบริการ

- เพิ่มความยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการพูดจาที่สุภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.07
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.15
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.12
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.24
รวมเฉลี่ย	**4.13**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.12
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.09
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.11
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.07
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.07
รวมเฉลี่ย	**4.09**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.20
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.16
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.18
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.15
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.16
รวมเฉลี่ย	4.17
รวมทุกด้านเฉลี่ย	4.13

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- ไม่มีบัตรนักศึกษาใช้บริการชั้น 6 ไม่ได้

- ห้องดูหนังจำกัดเวลา

- ห้องใหญ่คาราโอเกะถ้าไม่ถึง8คน ไม่ให้เข้า น่าจะแค่5คน

- หูฟังจำกัด เก่า ไม่เพียงพอต่อกันใช้งาน

- สถานที่ไม่พอใช้เก้าอี้โต๊ะ

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

- อยากให้ห้องสมุดปิดเวลา18.30 และห้องมัลติมีเดียสามาถใช้บริการอย่างไม่จำกัดเวลา

- อยากให้มีบริการทิชชู่ในห้องน้ำแต่ละห้อง และควรให้ผู้ดูแลทางประตูเข้าออกที่เป็นผู้หญิงลดการตรวจดูของในกระเป๋าเพราะบางคนรีบทำให้เสียเวลาและทำให้ตรงทางเข้ามันช้า

- ความสะอาดของบันไดแต่ละชั้นควรสะอาดกว่าที่เป็นอยู่

- เพิ่มความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ มีแต่หนังสือเก่าๆอยากให้มีหนังสือใหม่ๆ

- พนักงานบริการดี ขอให้ดีแบบนี้ไปตลอด

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.00
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	3.83
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.17
รวมเฉลี่ย	**3.98**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.00
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.83
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	3.75
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.83
รวมเฉลี่ย	**3.85**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.00
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.92
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	3.83
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.92
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.92
รวมเฉลี่ย	**3.92**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**3.92**

คำถามปลายเปิด

-

สำนักคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.49
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.46
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.51
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.51
รวมเฉลี่ย	**4.45**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.40
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.57
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.43
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.49
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.54
รวมเฉลี่ย	**4.49**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.43
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.46
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.51
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.46
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.46
รวมเฉลี่ย	**4.46**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.46**

คำถามปลายเปิด

-

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.15
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.69
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2.92
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	3.62
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.38
รวมเฉลี่ย	**3.35**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.69
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	3.54
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	3.46
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.31
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.46
รวมเฉลี่ย	**3.49**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.00
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.77
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	3.15
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	3.46
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.00
รวมเฉลี่ย	**3.68**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**3.51**

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- เอกสารที่ส่งผ่านสถาบันวิจัย ช้ามาก

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

-

สำนักงานอธิการบดี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.76
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	4.70
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73
รวมเฉลี่ย	**4.70**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.48
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.65
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง รวดเร็ว	4.70
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.61
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	4.58
รวมเฉลี่ย	**4.60**
ด้านการอำนวยความสะดวก	
สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.54
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.52
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก	4.70
มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	4.65
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	4.62
รวมเฉลี่ย	**4.61**
รวมทุกด้านเฉลี่ย	**4.63**

คำถามปลายเปิด

1. ปัญหาหรือมีอุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานให้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

- เจ้าหน้าที่ธุรการไม่มีมารยาท ใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสม ตีเรื่องกลับในสิ่งที่ตนเองไม่รู้ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ

- งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขาดการประสานงานกัน ทำให้การติดต่อประสานงานติดขัด

- ปรับปรุงกริยามารยาทและการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ ก.ย.ศ.

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยงาน

-