

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2559 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

สำนักงานอธิการบดีได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยวิธีการประเมินผ่านแบบสอบถาม โดยให้แต่ละหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันปัญหาการตอบแบบสอบถามในหน่วยงานที่ไม่เคยใช้บริการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559 แล้วรวบรวมส่งกลับมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี 2) บุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี 3) นักศึกษา 4) ศิษย์เก่า 5) หน่วยงานภายนอก โดยได้รับการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 4,295 ชุด สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ | อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) |

หน่วยงาน	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพการ ให้บริการ		ภาพรวม	
	Mean	ระดับ	Mean	ระดับ	Mean	ระดับ	Mean	ระดับ	Mean	ระดับ
กองกลาง	4.04	มาก	4.14	มาก	3.93	มาก	4.01	มาก	4.04	มาก
กองกิจการนักศึกษา	3.92	มาก	4.00	มาก	3.86	มาก	3.96	มาก	3.94	มาก
กองแผนงาน	3.61	มาก	3.95	มาก	3.80	มาก	3.81	มาก	3.81	มาก
กองการเจ้าหน้าที่	4.00	มาก	4.11	มาก	3.92	มาก	4.04	มาก	4.02	มาก
กองคลัง	3.39	มาก	3.65	มาก	3.49	มาก	3.50	มาก	3.53	มาก
กองวิเทศสัมพันธ์	4.06	มาก	4.25	มากที่สุด	4.00	มาก	4.20	มาก	4.14	มาก
กองสวัสดิการ	3.76	มาก	4.25	มากที่สุด	3.97	มาก	3.94	มาก	4.01	มาก
กองอาคารและสถานที่	3.79	มาก	4.00	มาก	3.84	มาก	3.93	มาก	3.90	มาก
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	3.96	มาก	4.04	มาก	3.82	มาก	4.03	มาก	3.97	มาก
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.83	มาก	3.96	มาก	3.97	มาก	3.80	มาก	3.90	มาก
สำนักคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษา	3.98	มาก	4.09	มาก	3.94	มาก	4.05	มาก	4.02	มาก
สำนักงานตรวจสอบภายใน	3.78	มาก	3.93	มาก	3.66	มาก	3.79	มาก	3.80	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.74	มาก	3.91	มาก	3.76	มาก	3.82	มาก	3.82	มาก

ข้อเสนอแนะ

หัวข้อการประเมิน	ข้อเสนอแนะ (ข้อ)	ค่าชม (ข้อ)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	31	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	12	10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	1
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	8	-

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ)
กองกลาง	1) งานประชาสัมพันธ์ไม่มีขั้นตอนการให้บริการอยู่แล้ว ดังนั้น หน่วยงานควรมีระบบในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภายใน
	2) ควรเสนอขั้นตอนของการเสนอเอกสารให้ผู้บริหารให้ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน
	3) ขอลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน
	4) ควรปรับความรวดเร็วในการดำเนินงานด้านเอกสาร ให้ทันตามกำหนดของผู้ขอรับบริการ
	5) มีป้ายบงชี้ หรือขั้นตอนให้ชัดเจน ว่าหนังสือประเภทใดไปที่ใคร ขั้นตอนเสนอเป็นอย่างไร จะเสร็จภายในเวลาเท่าใด และสามารถติดต่อประสานงานได้กับใครเป็นต้น
	6) ผู้ช่วยอธิการบดี ใช้ให้ไปเอาเครื่องโน้ตบุ๊ก ได้เซ็นรับของก่อนนำมาใช้ เมื่อถึงเวลาคืน ก็นำไปคืนที่เดิม จุดเดิม (โต๊ะเดิม) ที่นำของมา แต่มีเจ้าหน้าที่อีกคน มาถามว่า ทำไมไม่เอาไปคืนที่น้อง... อืม...การจัดระบบระเบียบภายในของหน่วยงานคุณ ดิฉันมีอาจจะทราบได้ และดิฉันถือว่าเยี่ยมของที่ใคร ก็ควรจะนำไปคืนที่คนนั้น และคืนที่เดิมด้วย ส่วนสิ่งของจะเป็นของงานไหน? ไม่อาจทราบได้ค่ะ
	7) หากมีการแก้ไขเอกสารควรมีการแจ้งเจ้าของเรื่องทันทีที่ตรวจเอกสารต่าง
	8) ปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง
	9) unhappy กับงาน PR มหาวิทยาลัย
กองกิจการนักศึกษา	1) ไม่มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการใดๆ เลย ข้อมูลต่างๆ ยังไม่สามารถจัดการเป็นระบบได้เลย ติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันทีเพราะไม่มีระบบการจัดการที่ดีพอ
	2) เพิ่มความชัดเจนมากขึ้น
	3) การแจ้งข่าวสารไม่ชัดเจนในบางครั้ง

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ)
	4) ประชุมในเวลาที่ไม่เหมาะสม
	5) ไม่ชัดเจน กำกวม
	6) ตรวจเช็ครายชื่อนักศึกษาในหอพัก ให้มีความละเอียดมากขึ้น
กองแผนงาน	1) ควรมีการเดินหนังสือตามขั้นตอน หนังสือส่งภายนอกควรมีการตรวจสอบความถูกต้อง เช่นแบบฟอร์มตามระเบียบงานสารบรรณทุกครั้ง และทุกงานในกอง
	2) ควรแจ้งผลการดำเนินงานเอกสารที่เสนอ ให้ทราบทุกครั้ง
	3) ควรมีความชัดเจนในงานให้มากกว่านี้ การจัดทำแผนให้มีการเปลี่ยนแปลงแบบรายวัน ไม่เหมาะสมกับงานของกองแผนงาน มักส่งหนังสือให้ทำแผนภายในเวลากระชั้นชิดทำให้หน่วยงานอื่นไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด เช่นส่งหนังสือวันศุกร์ จะให้ส่งงานวันจันทร์ การประสานงานของบุคคลากรไม่ชัดเจนต้องรอสอบถามและเปลี่ยนกฎเกณฑ์แบบรายวัน
	4) บางครั้งนำเอกสารของเราไปดำเนินการ โดยที่ไม่แจ้งให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบ ทำให้ติดตามหนังสือได้ยาก
	5) น่าจะทำเป็นคู่มือการปฏิบัติให้หน่วยงานอื่นๆได้เอาไปพัฒนาครับ
กองคลัง	1) ควรมีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการติดตามเอกสาร (เข้ามา)
	2) ข้อมูลการจ่ายพัสดุควรชัดเจน
	3) กองคลัง บางขั้นตอนไม่มีการแจ้งหรือเวียนให้ทราบ แต่จะพบเจอว่ามีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเดินเอกสารแล้ว ควรมีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานรับทราบในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น
	4) กองคลัง มีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติบ่อยเกินไป ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติและการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติแต่ละรอบมีแจ้งเวียนผู้เกี่ยวข้องบ้าง / ไม่แจ้งเวียนบ้าง บางครั้ง เป็นการขอร้องผู้ที่เกี่ยวข้องให้แก้ไข/ปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติโดยไม่มีหลักฐาน / เอกสารใด ๆ อ้างอิง (หากไม่แก้ไขตามที่ร้องขอของบที่ส่งไป อาจจะไม่ได้รับการตรวจที่ล่าช้าออกไป) หลาย ๆ ครั้ง แจ้งว่าเขาให้ทำแบบนี้ ต่อไปเขาให้ทำแบบนั้น แต่...ไม่เคยแจ้งที่มาก็ไปหรือเหตุผลความจำเป็นที่แท้จริง รวมถึงไม่เคยแจ้งว่า "เขา" คนนั้นคือใคร? ขาดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภายในของกองคลังเอง เช่น บางเรื่องต้องเกี่ยวเนื่องกันระหว่างเงินรายได้กับบัญชี หน่วยงานต้องถามห้องเงินรายได้ เสร็จแล้วถึงจะไปถามบัญชี แล้วก็กลับมาบอกเงินรายได้ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่ซับซ้อนเสียเวลา ซึ่งหากกองคลัง ประสานงานกันเอง น่าจะสะดวก ง่าย และทันต่อเวลามากกว่านี้ /// ระหว่างงานพัฒนาระบบ กับ งานบัญชี ก็เช่นเดียวกัน

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ)
	ทำไม? กองคลังด้วยกัน ไม่ติดต่อประสานงานกันเอง น่าจะเกิดงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
กองแนะแนว และ ศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) ควรให้บริการให้นักศึกษาช่วงพักเที่ยงด้วย
	2) อยากให้มีการแจ้งข่าวสารอย่างชัดเจน
กองสวัสดิการ	1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้รถหลายขั้นตอนเกินไป กรณีต้องการใช้ฉุกเฉินด่วน ก็ไม่สามารถใช้รถได้
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	1) เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบมีน้อย แต่ได้รับมอบหมายพัฒนาหลายระบบ หากมีการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ จึงใช้เวลาในการนาน
	2) อยากให้ปรับคะแนนผ่านการสอบอยู่ที่ 60/40 คะแนน จะได้ผ่านกันเยอะขึ้น
สำนักงานคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษา	1) การติดต่อสื่อสารควรจัดทำเป็นเอกสารมากกว่าการแจ้งในไลน์ (สื่อออนไลน์)
	2) เสนอให้ทำเป็นเอกสารแจ้งเวียนทุกมิติ หรือ ทุกอย่างเพื่อให้คณะปฏิบัติเพื่อผู้บริหาร คณะจะได้ทราบไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำไปแจ้งต่อหลักสูตรได้ว่าเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย
กองแนะแนว และ ศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) อยากให้จัดกิจกรรมทุกปี และเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรมมากขึ้น รวมถึงเพิ่มทักษะการเข้าสังคม การเดิน เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)
กองกลาง	1) ควรมีความชัดเจนของบุคลากร
	2) เจ้าหน้าที่ควร Active ให้มากกว่านี้ ทำงานเชิงข้ามมาก
	3) การแต่งกายให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ของสถาบันการศึกษา
	4) เหมือนทำงานเพื่อให้ผ่านไปวันๆ
	5) บุคลากรงานด้านหนังสือ ข้อมูลส่วนกลางมหาวิทยาลัย ควรมีความรู้ความสารถเฉพาะเรื่องหนังสือราชการที่แม่นยำ รอบรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจุบันและฐานข้อมูลเดิม สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องที่สำคัญต้องพร้อมให้บริการอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญและแม่นยำด้านเอกสารราชการทุกชนิด
	6) ควรทำงานแข่งขันกับเวลา เนื่องจากงาน ปชส.ต้องรีบดำเนินการให้ทันสถานการณ์ข่าวสารนั้น ๆ
กองกิจการนักศึกษา	1) ควรเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ ถ้าไม่อย่างทำงานบริการจริงๆ ก็ไม่ต้องทำ
	2)
	3) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้นให้มาก ควรปรับกระบวนการคิดการทำงานให้มากกว่า ทำงานตามวันและเวลาปกติเท่านั้น
	4) การให้บริการที่ไม่มีความสนใจผู้ขอบริการ
	5)
	6) หน้าตา ไม่ยิ้มแย้ม ไม่เต็มใจบริการ เข้าใจทำงานอาจจะเยอะแต่จำเป็นต้องหน้าบึ้งตึงใส่คนอื่นด้วย?
	7) ต้องปรับปรุงทั้งระบบ หัวหน้าต้องคิดเป็น วางแผนเป็น ทำงานเป็น ลูกน้องเจ้าหน้าที่ต้องทำงานแบบกระฉับกระเฉง ทันสถานการณ์
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) ให้ข้อมูลรวดเร็วเกินไป (ในเวลาที่มีคนจำนวนมาก) ทำให้นักศึกษารอนอกมาจากห้จะลืม การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง บางคนไม่เล่นอินเทอร์เน็ต ก็จะไม่รู้เรื่องประกาศ ควรติดประกาศที่บอร์ด และหอพักทุกครั้ง

หน่วยงาน	คำชม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)
กองกลาง	แต่งกายอย่างไรก็ได้คะ ยุคนี้การแต่งตัวเปิดกว้างแล้วสไตร์ดีก็ได้ แต่ไม่โป๊ก็พอ
กองกลาง	เจ้าหน้าที่งานประชุมน่ารักเป็นกันเองคะ โดยภาพรวมแล้วได้รับการเป็นที่พึงพอใจมากคะ
กองกิจการนักศึกษา	ผมชอบแม่หอครับ แม่หอใจดี
กองกิจการนักศึกษา	พี่ชั้นผม น่ารักครับ
กองกิจการนักศึกษา	บริการดี สุภาพ น้อมน้อม น่ารัก
กองแผนงาน	กองแผนงานเก่งและน่ารักทุกคนครับ
กองแผนงาน	ดีมากครับ ผมเองมารบกวนขอใช้ด้วยตลอดเลย ต้องขอขอบคุณมากครับ
กองคลัง	งานบริการคืองานของเรา Smile Service
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	พี่ๆ ใจดีคะ แนะนำทุกขั้นตอน ทำให้มีความมั่นใจมากขึ้น
กองสวัสดิการ	รวดเร็วทันใจ บริการดี ชอบคุณในบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
กองกลาง	1) ควรมีผังห้องประชุมของแต่ละชั้นทุกตึกบริหารสำนักงานอธิการบดี ในบริเวณที่เห็นได้ชัด เพื่ออำนวยความสะดวกเข้าถึง เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการหรือมาประชุมด้วย
	2) ห้องประชุมบางห้องคับแคบ เห็นควรปรับปรุง มีการใช้งานมาก ควรทำความสะอาดให้มีความเรียบร้อยให้มากขึ้น
	3) เหมาะสมเพียงแต่ไม่มีป้ายบ่งชี้ที่เป็นปัจจุบัน และไม่ชัดเจน ทำให้การติดต่อประสานงาน ต้องถามต่อกัน ทำให้ล่าช้า และสถานที่สุมไปด้วยเอกสาร งานบริหารธุรการ ควรเป็นต้นแบบของหน่วยงานในกองกลางด้าน สภาพแวดล้อม สะอาด ดูสบายตา บ่งบอกถึงการทำงานที่เป็นระบบ มีระบบจัดเก็บอย่างดี เป็นแบบอย่างของหน่วยงานอื่นๆ
	4) ต้องพัฒนาสถานที่ให้บริการ
กองกิจการนักศึกษา	1) น่าจะมีศูนย์กลางประกาศของหาญนะคะ
	2) ควรเร่งจัดหาเครื่องมือต่างๆ รองรับบริการให้นักศึกษาให้เพียงพอ
	3) เพิ่มการให้บริการทางสารสนเทศให้ดีขึ้น

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
	4) น้ำไม่ไหล ไหลไม่แรง
	5) พื้นห้องน้ำเสื่อมสภาพ กระเบื้องหลุด ป้ายหลุด ติดไม่ดี แนะนำทำเป็นสติ๊กเกอร์
	6) ขอให้ปรับปรุงอินเทอร์เน็ต หอพักให้ดีกว่านี้ค่ะ
	7) ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น
	8) ไฟดับบ่อย ห้องน้ำสกปรก Internet ช้ามาก ชักโครกกดไม่ลง Wifi ช้า รถจักรยานใช้ขาด เบรคไม่อยู่ (ซ่อมด้วย)
	9) มีร้านซักผ้าที่ดี ไม่แพง ร้านอาหารมีน้อย
	10) เน็ตช้ามากๆ
	11) อยากให้เพิ่มโรงจอดรถ
	12) ร้านขายของที่กว้างขึ้น ร้ายซักผ้าไม่สะอาด ราคาแพง
กองคลัง	1) ควรจะมีระบบการรายงานผลทางการเงินได้ทันที real time ทั้งประมาณการรายรับที่ได้รับจัดสรร รายรับจริง รายจ่ายจริง จำแนกตามหน่วยงาน เป็นปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ และไม่ซับซ้อน
	2) ห้องแคบคนเยอะทำให้แออัด
	3) ห้องบริการแคบไปนิดหน่อย
	4) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านทางช่องทางออนไลน์มากขึ้น
	5) อาคารควรเปิดให้บริการเลยเวลา 16.30 น. เพราะ 16.30 น. นักศึกษาขึ้นไปใช้บริการไม่ได้
	6) ควรมีจุดบริการน้ำดื่มบริเวณชั้น 3
	7) ควรมีป้ายติดหน้าอาคารหรือชั้น 2 ว่าจะติดต่อหน่วยงานไหน ได้ที่ชั้นไหนบ้าง
	8) ขอให้เปิดให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วย
	9) อาคารควรมีลิฟท์ให้บริการแก่นักศึกษา
	10) อาคารควรมีลิฟท์ให้บริการเนื่องจากเป็นอาคาร 4 ชั้น ไปประชุมลำบากมาก
กองวิเทศสัมพันธ์	1) I can't find some place and can't contact with staff
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	1) อยากให้ WiFi มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เร็วกว่านี้
	2) Internet มีความล่าช้า
	3) เน็ตไม่ครอบคลุม หลุดบ่อย ใช้งานไม่ได้หลายครั้ง

หน่วยงาน	คำชม (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	ดีครับ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ กยศ. ได้ครอบคลุม ทาง เฟสบุ๊ค อินเทอร์เน็ต สามารถดูและหาข้อมูลได้เร็วครับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านคุณภาพการให้บริการ)
กองกิจการนักศึกษา	1) ควรทำงานเร่งสนองนโยบายมหาวิทยาลัย และสิ่งที่จะมีให้นักศึกษาอย่างเร่งด่วน 2) งานหอพักควรมีการจัดการอุปกรณ์วัสดุต่างๆ ให้ทั่วถึง รวมถึงเวลาที่มีการแจ้งซ่อมอะไรก็น่าจะเร็ว และโดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ชำรุดในห้องน้ำ
กองการเจ้าหน้าที่	1) ส่งงานช้ามาก ไม่ตรงตามกำหนด ตามหลายรอบมากกก
กองคลัง	1) กองคลัง ทำงานช้ามาก 2) ส่งงานช้ามากกกกก...ไม่ถูกต้อง...ต้องทวงหลายครั้ง
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) เรื่องการบริหารเวลา และการตรงเวลาคะ อาจจะมีช้าบ้าง และลำดับก่อนหลัง ยังไม่มีความเสมอภาคบ้างนิดหน่อย แต่โดยรวมถือว่าปานกลางคะ
กองสวัสดิการ	1) ดื้ออยู่แล้ว อาจจะต้องปรับเรื่องการทำเอกสารบ้างเล็กน้อย
กองอาคารและสถานที่	1) งาน รปภ. ควรมีความรวดเร็วกว่านี้ โดยเฉพาะด้านการจราจร และระเบียบการจอดรถของนักศึกษา

หน่วยงาน	คำชม (ด้านคุณภาพการให้บริการ)
กองการเจ้าหน้าที่	คน งาน มีประสิทธิภาพ ถึงเวลาส่งข้อมูลตรงเวลา มีความรับผิดชอบ
กองอาคารและสถานที่	ให้บริการดีมากครับ
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	ดีแล้ว ควรรักษามาตรฐานแบบนี้ และดีขึ้นต่อไป
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ให้บริการดีมาก

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2559
(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

สำนักงานอธิการบดีได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยวิธีการประเมินผ่านแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประกันคุณภาพ (อ้างอิง : แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ) โดยให้แต่ละ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันปัญหา การตอบแบบสอบถามในหน่วยงานที่ไม่เคยใช้บริการ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559 แล้วรวบรวมส่งกลับมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

แบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

- 1) บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี
- 2) บุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี
- 3) นักศึกษา
- 4) คิษย์เก่า
- 5) หน่วยงานภายนอก

โดยได้รับการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 4,295 ชุด สรุปผลความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยผลการ วิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

จำนวนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

1. นักศึกษา จำนวน 2,656 ชุด จากจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี 18,105 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67
2. บุคลากร จำนวน 1,351 ชุด จากจำนวนบุคลากร 1,790 คน คิดเป็นร้อยละ 75.47
3. คิษย์เก่า จำนวน 92 ชุด
4. หน่วยงานภายนอก จำนวน 196 ชุด

(ข้อมูลบุคลากร อ้างอิงจากกองการเจ้าหน้าที่, ข้อมูลนักศึกษา อ้างอิงจากสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

จำนวนชุดแบบสอบถามแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน (ชุด)
กองกลาง	297
งานเลขานุการผู้บริหาร	63
งานประชาสัมพันธ์	56
งานสภาคณาจารย์	36
งานประสานงาน	53
งานประชุม	31
งานบริหารและธุรการ	54
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4
กองกิจการนักศึกษา	613
งานบริหารและธุรการ	36
งานกิจกรรมนักศึกษา	29
งานวินัยและพัฒนานักศึกษา	30
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	30
งานอนามัยและพยาบาล	30
งานการกีฬา	32
งานหอพัก (หอ1)	-
งานหอพัก (หอ2)	51
งานหอพัก (หอ3)	40
งานหอพัก (หอ4)	38
งานหอพัก (หอ5)	63
งานหอพัก (หอ6)	41

หน่วยงาน	จำนวน (ชุด)
งานหอพัก (หอ7)	50
งานหอพัก (หอ8)	43
งานหอพัก (หอ9)	50
งานหอพัก (หอ10)	50
กองแผนงาน	41
งานบริหารและธุรการ	17
งานวิจัยและสถาบัน	2
งานยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล	13
งานวิเคราะห์งบประมาณและอัตราค่าจ้าง	9
กองการเจ้าหน้าที่	54
งานบริหารและธุรการ	14
งานตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง	11
งานพัฒนาบุคลากร	8
งานทะเบียนประวัติ	14
งานวินัยและนิติกร	7
กองคลัง	393
งานบริหารและธุรการ	63
งานงบประมาณและการเงิน	51
งานบัญชี	47
งานการเงินรายได้	72
งานพัสดุ	58
งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	43
หน่วยเงินเดือน	59
กองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์	1,912
งานบริหารและธุรการ	304
งานจัดหางาน	336
งานแนะแนว	372
งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	223
งานกองทุน เพื่อการศึกษา	677

หน่วยงาน	จำนวน (ชุด)
กองวิเทศสัมพันธ์	70
งานบริหารและธุรการ	26
งานทุนและความร่วมมือระหว่างประเทศ	18
งานพิธีการ	26
กองสวัสดิการ	42
งานบริหารและธุรการ	14
งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	11
งานประปาและสุขาภิบาล	5
งานยานพาหนะ	12
กองอาคารและสถานที่	141
งานบริหารและธุรการ	42
งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	42
งานจัดการก่อสร้าง	28
งานรักษาความปลอดภัย	29
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	134
งานบริหารและธุรการ	88
งานอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม	25
งานดนตรีและนันทนาการ	21
งานพิธีภัณฑ์การเกษตรและวัฒนธรรมไทย	-
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	460
งานบริหารและธุรการ	114
งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต	78
งานฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	263
งานวิจัยและพัฒนาระบบ	5
สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	110
งานบริหารและธุรการ	30
งานประกันคุณภาพการศึกษา	23
งานมาตรฐานการควบคุมภายใน	37
งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน	20

หน่วยงาน	จำนวน (ชุด)
สำนักงานตรวจสอบภายใน	30
งานบริหารและธุรการ	18
งานตรวจสอบเงินงบประมาณ	6
งานตรวจสอบเงินนอกงบประมาณ	5
งานวิชาการและประเมินผล	1
รวม	4,295

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทผู้รับบริการ

หน่วยงาน		ประเภทผู้รับบริการ (ชุด)					
		บุคลากร ภายใน สำนักงาน อธิการบดี	บุคลากร ภายนอก สำนักงาน อธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	บุคคล/ หน่วยงาน ภายนอก	รวม
กองกลาง	งานเลขานุการ ผู้บริหาร	34	15	8	3	3	63
	งานประชาสัมพันธ์	10	24	8	4	10	56
	งานสภาคณาจารย์	6	28	1	1	0	36
	งานประสานงาน	2	0	0	0	51	53
	งานประชุม	16	15	0	0	0	31
	งานบริหารและธุรการ	33	14	6	0	1	54
	สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย	4	0	0	0	0	4
กองกิจการ นักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	7	1	27	1	0	36
	งานกิจกรรมนักศึกษา	0	0	28	1	0	29
	งานวินัยและพัฒนา นักศึกษา	3	4	16	6	1	30
	งานบริการและ สวัสดิการนักศึกษา	0	0	30	0	0	30
	งานอนามัยและ พยาบาล	4	6	20	0	0	30
	งานการกีฬา	0	1	30	1	0	32
	งานหอพัก (หอ1)	0	0	0	0	0	0
	งานหอพัก (หอ2)	0	0	51	0	0	51

หน่วยงาน		ประเภทผู้รับบริการ (ชุด)					
		บุคลากร ภายใน สำนักงาน อธิการบดี	บุคลากร ภายนอก สำนักงาน อธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	บุคคล/ หน่วยงาน ภายนอก	รวม
	งานหอพัก (หอ3)	0	0	40	0	0	40
	งานหอพัก (หอ4)	0	0	38	0	0	38
	งานหอพัก (หอ5)	0	0	63	0	0	63
	งานหอพัก (หอ6)	0	0	41	0	0	41
	งานหอพัก (หอ7)	0	0	50	0	0	50
	งานหอพัก (หอ8)	0	0	43	0	0	43
	งานหอพัก (หอ9)	0	2	47	1	0	50
	งานหอพัก (หอ10)	0	0	50	0	0	50
กองแผนงาน	งานบริหารและธุรการ	13	4	0	0	0	17
	งานวิจัยและสถาบัน	2	0	0	0	0	2
	งานยุทธศาสตร์และ ติดตามประเมินผล	12	1	0	0	0	13
	งานวิเคราะห์ งบประมาณและ อัตรากำลัง	7	2	0	0	0	9
กองการ เจ้าหน้าที่	งานบริหารและธุรการ	9	4	0	0	1	14
	งานตำแหน่งและ อัตรากำลัง	8	3	0	0	0	11
	งานพัฒนาบุคลากร	4	3	0	0	1	8
	งานทะเบียนประวัติ	8	4	0	0	2	14
	งานวินัยและนิติกร	7	0	0	0	0	7
กองคลัง	งานบริหารและธุรการ	20	33	0	1	9	63
	งานงบประมาณและ การเงิน	18	27	0	0	6	51
	งานบัญชี	14	26	0	0	7	47
	งานการเงินรายได้	26	37	0	0	9	72
	งานพัสดุ	17	33	0	0	8	58
	งานพัฒนาระบบ บริหารงานคลัง	14	22	0	0	7	43
	หน่วยเงินเดือน	20	29	0	0	10	59

หน่วยงาน		ประเภทผู้รับบริการ (ชุด)					
		บุคลากร ภายใน สำนักงาน อธิการบดี	บุคลากร ภายนอก สำนักงาน อธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	บุคคล/ หน่วยงาน ภายนอก	รวม
กองแนะแนว และศิษย์เก่า สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	57	25	212	4	6	304
	งานจัดทำงาน	13	15	289	8	11	336
	งานแนะแนว	20	14	333	3	2	372
	งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	18	16	149	38	2	223
	งานกองทุน เพื่อ การศึกษา	18	12	640	4	3	677
กองวิเทศ สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	19	4	0	1	2	26
	งานทุนและความ ร่วมมือระหว่าง ประเทศ	2	4	11	0	1	18
	งานพิธีการ	4	6	0	0	16	26
กองสวัสดิการ	งานบริหารและธุรการ	14	0	0	0	0	14
	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์ พลังงาน	10	1	0	0	0	11
	งานประปาและ สุขาภิบาล	5	0	0	0	0	5
	งานยานพาหนะ	11	1	0	0	0	12
กองอาคารและ สถานที่	งานบริหารและธุรการ	13	19	5	2	3	42
	งานซ่อมบำรุงอาคาร สถานที่	9	21	5	2	5	42
	งานจัดการก่อสร้าง	8	16	0	2	2	28
	งานรักษาความ ปลอดภัย	8	16	1	2	2	29
ศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม	งานบริหารและธุรการ	76	9	1	0	2	88
	งานอนุรักษ์สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม	0	0	25	0	0	25
	งานดนตรีและ นันทนาการ	3	2	6	4	6	21

หน่วยงาน		ประเภทผู้รับบริการ (ชุด)					
		บุคลากร ภายใน สำนักงาน อธิการบดี	บุคลากร ภายนอก สำนักงาน อธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	บุคคล/ หน่วยงาน ภายนอก	รวม
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	งานบริหารและธุรการ	12	1	99	0	0	112
	งานระบบเครือข่าย และบริการ อินเทอร์เน็ต	7	5	63	0	1	76
	งานฝึกอบรมและ พัฒนาสื่อสารสนเทศ	24	16	220	3	1	264
	งานวิจัยและพัฒนา	5	1	0	0	0	6
สำนักงาน คุณภาพและ มาตรฐาน การศึกษา	งานบริหารและธุรการ	12	17	0	0	1	30
	งานประกันคุณภาพ การศึกษา	8	14	0	0	1	23
	งานมาตรฐานการ ควบคุมภายใน	11	25	0	0	1	37
	งานติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการ ดำเนินงาน	5	14	0	0	1	20
สำนักงาน ตรวจสอบ ภายใน	งานบริหารและธุรการ	13	4	0	0	1	18
	งานตรวจสอบเงิน งบประมาณ	3	3	0	0	0	6
	งานตรวจสอบเงิน นอกงบประมาณ	4	1	0	0	0	5
	งานวิชาการและ ประเมินผล	1	0	0	0	0	1
รวม		731	620	2,656	92	196	4,295

เกณฑ์การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าคะแนน	แปลผล
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ภาพรวม ในแต่ละด้าน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

หัวข้อการประเมิน	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	3.74	0.82	มาก
(1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.74	0.80	มาก
(2) ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	3.74	0.81	มาก
(3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.73	0.84	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	0.81	มาก
(1) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.90	0.84	มาก
(2) มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่	4.00	0.77	มาก
(3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.84	0.85	มาก
(4) มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	3.92	0.79	มาก
(5) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	0.82	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	0.83	มาก
(1) มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.82	มาก
(2) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	3.77	0.83	มาก
(3) บ้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.82	0.82	มาก

หัวข้อการประเมิน	Mean	S.D.	ระดับ
(4) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	3.66	0.86	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.82	0.84	มาก
(1) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.84	0.84	มาก
(2) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด	3.77	0.87	มาก
(3) คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.84	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.82	0.82	มาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี แยกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
	Mean	S.D.	
1. บุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี	3.78	0.73	มาก
2. บุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี	3.73	0.85	มาก
3. นักศึกษา	3.85	0.84	มาก
4. คิษย์เก่า	3.74	0.74	มาก
5. หน่วยงานภายนอก	4.19	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.82	0.82	มาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละหัวข้อการประเมิน ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี	หน่วยงานภายนอกสำนักงานอธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์เก่า	หน่วยงานภายนอก	เฉลี่ยภาพรวม
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ						
(1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	Mean 3.67 SD 0.76	3.66 0.82	3.74 0.80	3.88 0.74	4.17 0.74	3.74 0.80
(2) ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม	Mean 3.66 SD 0.78	3.64 0.83	3.75 0.81	3.78 0.74	4.15 0.76	3.74 0.81
(3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	Mean 3.63 SD 0.79	3.62 0.90	3.74 0.82	3.78 0.77	4.16 0.80	3.73 0.84

หัวข้อการประเมิน		หน่วยงาน ภายใน สำนักงาน อธิการบดี	หน่วยงาน ภายนอก สำนักงาน อธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์ เก่า	หน่วยงาน ภายนอก	เฉลี่ย ภาพรวม
เฉลี่ย	Mean	3.65	3.64	3.75	3.82	4.16	3.74
	SD	0.77	0.85	0.81	0.75	0.77	0.82
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
(1) ให้บริการด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม และเป็น กันเอง	Mean	3.92	3.84	3.88	3.92	4.33	3.90
	SD	0.71	0.83	0.87	0.71	0.76	0.84
(2) มีการแต่งกายที่ เหมาะสมกับสถานที่	Mean	3.86	3.90	4.04	3.84	4.30	4.00
	SD	0.72	0.76	0.78	0.65	0.72	0.77
(3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	Mean	3.83	3.76	3.83	3.83	4.23	3.84
	SD	0.73	0.93	0.87	0.74	0.81	0.85
(4) มีความรู้ ความสามารถ ความ น่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ ทำเป็นอย่างดี	Mean	3.82	3.81	3.95	3.84	4.23	3.92
	SD	0.73	0.79	0.80	0.67	0.77	0.79
(5) ให้บริการด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อน- หลัง	Mean	3.88	3.78	3.89	3.73	4.24	3.88
	SD	0.69	0.89	0.83	0.68	0.74	0.82
เฉลี่ย	Mean	3.86	3.82	3.92	3.83	4.27	3.91
	SD	0.72	0.84	0.83	0.69	0.76	0.81
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
(1) มีการใช้ระบบ สารสนเทศมาใช้ในการ ดำเนินงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	Mean	3.72	3.63	3.83	3.73	4.03	3.79
	SD	0.71	0.86	0.83	0.83	0.86	0.82
(2) ความพร้อมของ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ ให้บริการ	Mean	3.72	3.64	3.80	3.66	4.04	3.77
	SD	0.71	0.81	0.86	0.77	0.85	0.83
(3) บ้าย/ข้อความบอกจุด	Mean	3.76	3.64	3.86	3.63	4.07	3.82

หัวข้อการประเมิน		หน่วยงาน ภายใน สำนักงาน อธิการบดี	หน่วยงาน ภายนอก สำนักงาน อธิการบดี	นักศึกษา	ศิษย์ เก่า	หน่วยงาน ภายนอก	เฉลี่ย ภาพรวม
บริการ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	SD	0.68	0.79	0.85	0.79	0.85	0.82
(4) ความเหมาะสมของ สถานที่ให้บริการ	Mean	3.60	3.60	3.68	3.46	4.00	3.66
	SD	0.74	0.85	0.89	0.86	0.92	0.86
เฉลี่ย	Mean	3.70	3.63	3.79	3.62	4.03	3.76
	SD	0.71	0.83	0.85	0.81	0.87	0.83
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
(1) ได้รับความบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	Mean	3.77	3.75	3.86	3.72	4.27	3.84
	SD	0.79	0.90	0.84	0.72	0.76	0.84
(2) ให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว ทันตาม กำหนด	Mean	3.71	3.67	3.77	3.79	4.19	3.77
	SD	0.79	0.96	0.86	0.73	0.82	0.87
(3) คุณภาพของงานที่ ได้รับบริการ	Mean	3.80	3.75	3.84	3.79	4.29	3.84
	SD	0.75	0.87	0.83	0.75	0.75	0.82
เฉลี่ย	Mean	3.76	3.72	3.82	3.77	4.25	3.82
	SD	0.77	0.91	0.84	0.73	0.78	0.84
เฉลี่ยภาพรวม	Mean	3.76	3.71	3.83	3.76	4.18	3.82
	SD	0.74	0.85	0.84	0.74	0.79	0.82

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี แยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ มีดังนี้

หน่วยงาน	Mean	SD	ระดับ
กองกลาง	4.04	0.68	มาก
กองกิจการนักศึกษา	3.94	0.72	มาก
กองแผนงาน	3.81	0.85	มาก
กองการเจ้าหน้าที่	4.02	0.62	มาก
กองคลัง	3.53	0.79	มาก
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	3.74	0.81	มาก
กองวิเทศสัมพันธ์	4.14	0.65	มาก
กองสวัสดิการ	4.01	0.75	มาก
กองอาคารและสถานที่	3.90	0.84	มาก
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	3.97	0.65	มาก
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.90	0.81	มาก
สำนักคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	4.02	0.68	มาก
สำนักงานตรวจสอบภายใน	3.80	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.82	0.82	มาก

โดยหน่วยงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด คือ กองวิเทศสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) กองกองกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และกองการเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยงานภายในของหน่วยงานผู้ให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีดังนี้

หน่วยงาน		Mean	ระดับ
1. กองกลาง	งานประสานงาน	4.84	มากที่สุด
2. กองกิจการนักศึกษา	งานอนามัยและพยาบาล	4.70	มากที่สุด
3. กองกิจการนักศึกษา	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.57	มากที่สุด

4. ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	งานดนตรีและนันทนาการ	4.37	มากที่สุด
5. กองกิจการนักศึกษา	งานหอพัก (หอ10)	4.36	มากที่สุด
6. กองกิจการนักศึกษา	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	4.32	มากที่สุด
7. กองวิเทศสัมพันธ์	งานพิธีการ	4.32	มากที่สุด
8. กองกลาง	งานประชุม	4.23	มากที่สุด
9. กองวิเทศสัมพันธ์	งานทุนและความร่วมมือระหว่างประเทศ	4.22	มากที่สุด
10. กองการเจ้าหน้าที่	งานทะเบียนประวัติ	4.21	มากที่สุด

หน่วยงาน		P1			P2			P3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองกลาง	งานเลขานุการ	3.81	0.80	มาก	3.84	0.79	มาก	3.83	0.83	มาก	3.83	0.81	มาก
	งานประชาสัมพันธ์	4.09	0.84	มาก	4.16	0.85	มาก	4.13	0.81	มาก	4.13	0.83	มาก
	งานสภาคณาจารย์	4.14	0.90	มาก	3.86	0.80	มาก	4.08	0.84	มาก	4.03	0.85	มาก
	งานประสานงาน	4.85	0.41	มากที่สุด	4.85	0.41	มากที่สุด	4.81	0.48	มากที่สุด	4.84	0.44	มากที่สุด
	งานประชุม	4.29	0.64	มากที่สุด	4.19	0.65	มาก	4.19	0.60	มาก	4.23	0.63	มากที่สุด
	งานบริหารและธุรการ	3.69	0.51	มาก	3.63	0.56	มาก	3.59	0.57	มาก	3.64	0.54	มาก
	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	3.75	0.50	มาก	3.75	0.50	มาก	3.25	0.50	มาก	3.58	0.50	มาก
	เฉลี่ย	4.09	0.66	มาก	4.04	0.65	มาก	3.98	0.66	มาก	4.04	0.66	มาก
กองกิจการ นักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	3.97	0.61	มาก	3.92	0.55	มาก	3.83	0.45	มาก	3.91	0.54	มาก
	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.55	0.51	มากที่สุด	4.52	0.51	มากที่สุด	4.66	0.48	มากที่สุด	4.57	0.50	มากที่สุด
	งานวินัยและพัฒนานักศึกษา	3.97	0.81	มาก	3.83	0.83	มาก	3.80	0.81	มาก	3.87	0.82	มาก
	งานบริการและสวัสดิการ นักศึกษา	4.23	0.63	มากที่สุด	4.37	0.61	มากที่สุด	4.37	0.56	มากที่สุด	4.32	0.60	มากที่สุด
	งานอนามัยและพยาบาล	4.70	0.47	มากที่สุด	4.70	0.47	มากที่สุด	4.70	0.47	มากที่สุด	4.70	0.47	มากที่สุด
	งานการกีฬา	3.75	1.19	มาก	3.63	1.04	มาก	3.50	1.08	มาก	3.63	1.10	มาก
	งานหอพัก (หอ2)	3.53	0.73	มาก	3.61	0.85	มาก	3.59	0.70	มาก	3.58	0.76	มาก
	งานหอพัก (หอ3)	4.13	1.02	มาก	3.90	0.98	มาก	4.03	0.80	มาก	4.02	0.93	มาก
	งานหอพัก (หอ4)	3.71	0.87	มาก	3.55	0.92	มาก	3.53	0.98	มาก	3.60	0.92	มาก
	งานหอพัก (หอ5)	3.90	0.89	มาก	3.79	0.77	มาก	3.89	0.79	มาก	3.86	0.81	มาก

หน่วยงาน		P1			P2			P3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
	งานหอพัก (หอ6)	3.68	0.76	มาก	3.71	0.72	มาก	3.63	0.77	มาก	3.67	0.75	มาก
	งานหอพัก (หอ7)	3.30	0.74	มาก	3.34	0.77	มาก	3.36	0.66	มาก	3.33	0.72	มาก
	งานหอพัก (หอ8)	3.60	0.69	มาก	3.60	0.82	มาก	3.49	0.77	มาก	3.57	0.76	มาก
	งานหอพัก (หอ9)	3.74	0.53	มาก	3.80	0.53	มาก	3.70	0.58	มาก	3.75	0.55	มาก
	งานหอพัก (หอ10)	4.36	0.56	มากที่สุด	4.34	0.56	มากที่สุด	4.38	0.64	มากที่สุด	4.36	0.59	มากที่สุด
	เฉลี่ย	3.94	0.73	มาก	3.91	0.73	มาก	3.90	0.70	มาก	3.92	0.72	มาก
กองแผนงาน	งานบริหารและธุรการ	3.53	0.62	มาก	3.47	0.72	มาก	3.41	1.00	มาก	3.47	0.78	มาก
	งานวิจัยและสถาบัน	4.00	0.00	มาก	4.00	0.00	มาก	4.00	0.00	มาก	4.00	0.00	มาก
	งานยุทธศาสตร์และติดตาม ประเมินผล	4.00	0.58	มาก	3.54	1.05	มาก	3.54	1.27	มาก	3.69	0.96	มาก
	งานวิเคราะห์งบประมาณและ อัตรากำลัง	3.22	1.30	มาก	3.22	1.39	มาก	3.33	1.41	มาก	3.26	1.37	มาก
	เฉลี่ย	3.69	0.63	มาก	3.56	0.79	มาก	3.57	0.92	มาก	3.61	0.78	มาก
กองการ เจ้าหน้าที่	งานบริหารและธุรการ	3.93	0.47	มาก	3.93	0.62	มาก	3.86	0.53	มาก	3.90	0.54	มาก
	งานตำแหน่งและอัตรากำลัง	4.18	0.60	มาก	4.09	0.70	มาก	4.09	0.83	มาก	4.12	0.71	มาก
	งานพัฒนาบุคลากร	3.75	0.46	มาก	3.88	0.35	มาก	3.63	0.92	มาก	3.75	0.58	มาก
	งานทะเบียนประวัติ	4.21	0.58	มากที่สุด	4.21	0.58	มากที่สุด	4.21	0.58	มากที่สุด	4.21	0.58	มากที่สุด
	งานวินัยและนิติกร	4.00	1.00	มาก	4.14	0.69	มาก	3.86	1.07	มาก	4.00	0.92	มาก
	เฉลี่ย	4.01	0.62	มาก	4.05	0.59	มาก	3.93	0.79	มาก	4.00	0.67	มาก

หน่วยงาน		P1			P2			P3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองคลัง	งานบริหารและธุรการ	3.35	0.81	มาก	3.30	0.78	มาก	3.30	0.84	มาก	3.32	0.81	มาก
	งานงบประมาณและการเงิน	3.37	0.80	มาก	3.35	0.69	มาก	3.41	0.85	มาก	3.38	0.78	มาก
	งานบัญชี	3.43	0.71	มาก	3.34	0.76	มาก	3.32	0.86	มาก	3.36	0.78	มาก
	งานการเงินรายได้	3.38	0.68	มาก	3.36	0.74	มาก	3.36	0.81	มาก	3.37	0.74	มาก
	งานพัสดุ	3.41	0.65	มาก	3.31	0.73	มาก	3.21	0.93	มาก	3.31	0.77	มาก
	งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	3.33	0.68	มาก	3.28	0.70	มาก	3.23	0.87	มาก	3.28	0.75	มาก
	หน่วยเงินเดือน	3.80	0.76	มาก	3.71	0.81	มาก	3.69	0.88	มาก	3.73	0.82	มาก
	เฉลี่ย	3.44	0.73	มาก	3.38	0.74	มาก	3.36	0.86	มาก	3.39	0.78	มาก
กองแนะแนว และศิษย์เก่า สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	3.66	0.70	มาก	3.69	0.72	มาก	3.67	0.77	มาก	3.68	0.73	มาก
	งานจัดทำงาน	3.73	0.76	มาก	3.70	0.77	มาก	3.68	0.80	มาก	3.70	0.77	มาก
	งานแนะแนว	3.70	0.79	มาก	3.69	0.78	มาก	3.67	0.81	มาก	3.69	0.79	มาก
	งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	3.58	0.77	มาก	3.61	0.80	มาก	3.61	0.75	มาก	3.60	0.77	มาก
	งานกองทุน เพื่อการศึกษา	3.52	0.81	มาก	3.57	0.80	มาก	3.56	0.84	มาก	3.55	0.82	มาก
	เฉลี่ย	3.64	0.77	มาก	3.65	0.78	มาก	3.64	0.79	มาก	3.64	0.78	มาก

หน่วยงาน		P1			P2			P3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองวิเทศสัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	3.65	0.89	มาก	3.62	0.94	มาก	3.62	0.90	มาก	3.63	0.91	มาก
	งานทุนและความร่วมมือระหว่างประเทศ	4.11	0.58	มาก	4.28	0.57	มากที่สุด	4.28	0.57	มากที่สุด	4.22	0.58	มากที่สุด
	งานพิธีการ	4.19	0.57	มาก	4.31	0.55	มากที่สุด	4.46	0.51	มากที่สุด	4.32	0.54	มากที่สุด
	เฉลี่ย	3.99	0.68	มาก	4.07	0.69	มาก	4.12	0.66	มาก	4.06	0.68	มาก
กองสวัสดิการ	งานบริหารและธุรการ	4.14	0.53	มาก	4.00	0.55	มาก	4.00	0.55	มาก	4.05	0.55	มาก
	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	4.09	0.54	มาก	4.09	0.54	มาก	4.36	0.50	มากที่สุด	4.18	0.53	มาก
	งานประปาและสุขาภิบาล	4.00	0.71	มาก	4.00	0.71	มาก	4.20	0.45	มาก	4.07	0.62	มาก
	งานยานพาหนะ	2.75	1.14	มาก	2.75	1.29	มาก	2.75	1.22	มาก	2.75	1.21	มาก
	เฉลี่ย	3.75	0.73	มาก	3.71	0.77	มาก	3.83	0.68	มาก	3.76	0.73	มาก
กองอาคารและสถานที่	งานบริหารและธุรการ	4.05	0.73	มาก	4.02	0.84	มาก	4.05	0.79	มาก	4.04	0.79	มาก
	งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	4.07	0.87	มาก	4.02	0.84	มาก	4.12	0.92	มาก	4.07	0.87	มาก
	งานจัดการก่อสร้าง	3.64	0.87	มาก	3.54	0.96	มาก	3.57	0.96	มาก	3.58	0.93	มาก
	งานรักษาความปลอดภัย	3.41	0.82	มาก	3.48	0.91	มาก	3.45	0.91	มาก	3.45	0.88	มาก
	เฉลี่ย	3.79	0.82	มาก	3.77	0.89	มาก	3.80	0.90	มาก	3.79	0.87	มาก

หน่วยงาน		P1			P2			P3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
ศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม	งานบริหารและธุรการ	3.44	0.66	มาก	3.33	0.72	มาก	3.36	0.63	มาก	3.38	0.67	มาก
	งานอนุรักษ์สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม	4.24	0.52	มากที่สุด	4.08	0.57	มาก	4.12	0.67	มาก	4.15	0.59	มาก
	งานดนตรีและนันทนาการ	4.43	0.60	มากที่สุด	4.33	0.73	มากที่สุด	4.33	0.80	มากที่สุด	4.37	0.71	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.04	0.59	มาก	3.91	0.67	มาก	3.94	0.70	มาก	3.96	0.65	มาก
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	งานบริหารและธุรการ	3.71	0.68	มาก	3.73	0.69	มาก	3.64	0.69	มาก	3.69	0.69	มาก
	งานระบบเครือข่ายและบริการ อินเทอร์เน็ต	3.92	0.71	มาก	3.98	0.74	มาก	3.96	0.69	มาก	3.95	0.71	มาก
	งานฝึกอบรมและพัฒนาสื่อ สารสนเทศ	4.11	0.70	มาก	4.16	0.77	มาก	4.23	0.73	มากที่สุด	4.17	0.73	มาก
	งานวิจัยและพัฒนา งานพัฒนา ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	3.67	1.03	มาก	3.67	1.03	มาก	3.17	1.17	มาก	3.50	1.08	มาก
	เฉลี่ย	3.85	0.78	มาก	3.88	0.81	มาก	3.75	0.82	มาก	3.83	0.80	มาก

หน่วยงาน		P1			P2			P3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
สำนักคุณภาพ และมาตรฐาน การศึกษา	งานบริหารและธุรการ	4.17	0.53	มาก	4.13	0.51	มาก	4.03	0.56	มาก	4.11	0.53	มาก
	งานประกันคุณภาพการศึกษา	3.96	0.47	มาก	4.00	0.52	มาก	3.91	0.51	มาก	3.96	0.50	มาก
	งานมาตรฐานการควบคุมภายใน	4.19	0.62	มาก	4.24	0.64	มากที่สุด	4.16	0.60	มาก	4.20	0.62	มาก
	งานติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินงาน	3.55	0.83	มาก	3.65	0.75	มาก	3.75	0.79	มาก	3.65	0.79	มาก
	เฉลี่ย	3.97	0.61	มาก	4.01	0.60	มาก	3.96	0.61	มาก	3.98	0.61	มาก
สำนักงาน ตรวจสอบภายใน	งานบริหารและธุรการ	3.72	0.57	มาก	3.67	0.77	มาก	3.83	0.71	มาก	3.74	0.68	มาก
	งานตรวจสอบเงินงบประมาณ	3.50	0.84	มาก	3.50	0.55	มาก	3.50	0.55	มาก	3.50	0.64	มาก
	งานตรวจสอบเงินนอก งบประมาณ	3.80	0.45	มาก	3.80	0.45	มาก	4.00	0.71	มาก	3.87	0.53	มาก
	งานวิชาการและประเมินผล	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก
	เฉลี่ย	3.76	0.62	มาก	3.74	0.59	มาก	3.83	0.65	มาก	3.78	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ย ภาพรวม		3.74	0.80	มาก	3.74	0.81	มาก	3.73	0.84	มาก	3.74	0.82	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยงานภายในหน่วยงานผู้ให้บริการ ที่รับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คือ

หน่วยงาน		Mean	SD	ระดับ
1.	กองกลาง	4.83	0.42	มากที่สุด
2.	กองกิจการนักศึกษา	4.78	0.42	มากที่สุด
3.	กองกิจการนักศึกษา	4.68	0.47	มากที่สุด
4.	กองกิจการนักศึกษา	4.59	0.51	มากที่สุด
5.	กองสวัสดิการ	4.56	0.60	มากที่สุด
6.	กองวิเทศสัมพันธ์	4.53	0.52	มากที่สุด
7.	กองแผนงาน	4.50	0.71	มากที่สุด
8.	กองกลาง	4.45	0.70	มากที่สุด
9.	กองวิเทศสัมพันธ์	4.44	0.60	มากที่สุด
10.	กองสวัสดิการ	4.42	0.54	มากที่สุด
11.	กองสวัสดิการ	4.36	0.62	มากที่สุด
12.	กองกิจการนักศึกษา	4.34	0.66	มากที่สุด
13.	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	4.28	0.64	มากที่สุด
14.	สำนักคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	4.28	0.71	มากที่สุด
15.	กองการเจ้าหน้าที่	4.27	0.64	มากที่สุด
16.	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	4.24	0.65	มากที่สุด
17.	กองการเจ้าหน้าที่	4.23	0.68	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน มีดังนี้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- S1) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
- S2) มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่
- S3) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- S4) มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี
- S5) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ผู้ให้บริการแต่ละงานภายในหน่วยงาน ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

หน่วยงาน		S1			S2			S3			S4			S5			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองกลาง	งานเลขานุการ	4.03	0.74	มาก	4.11	0.74	มาก	4.06	0.76	มาก	3.92	0.79	มาก	4.02	0.71	มาก	4.03	0.75	มาก
	งานประชาสัมพันธ์	4.14	0.86	มาก	3.96	0.81	มาก	4.07	0.87	มาก	4.02	0.67	มาก	4.14	0.64	มาก	4.07	0.77	มาก
	งานสภาคณาจารย์	4.44	0.61	มากที่สุด	4.11	0.85	มาก	4.19	0.82	มาก	4.11	0.71	มาก	4.14	0.72	มาก	4.20	0.74	มาก
	งานประสานงาน	4.85	0.41	มากที่สุด	4.81	0.44	มากที่สุด	4.85	0.41	มากที่สุด	4.81	0.44	มากที่สุด	4.85	0.41	มากที่สุด	4.83	0.42	มากที่สุด
	งานประชุม	4.55	0.68	มากที่สุด	4.45	0.72	มากที่สุด	4.52	0.72	มากที่สุด	4.26	0.68	มากที่สุด	4.45	0.68	มากที่สุด	4.45	0.70	มากที่สุด
	งานบริหารและ ธุรการ	3.65	0.59	มาก	3.69	0.54	มาก	3.65	0.55	มาก	3.63	0.56	มาก	3.63	0.59	มาก	3.65	0.57	มาก
	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	3.75	0.50	มาก	4.00	0.00	มาก	3.50	1.00	มาก	3.75	0.50	มาก	3.75	0.50	มาก	3.75	0.50	มาก
	เฉลี่ย	4.20	0.63	มาก	4.16	0.59	มาก	4.12	0.73	มาก	4.07	0.62	มาก	4.14	0.61	มาก	4.14	0.64	มาก
กองกิจการนักศึกษา	งานบริหารและ ธุรการ	4.11	0.57	มาก	4.03	0.56	มาก	4.06	0.67	มาก	4.17	0.65	มาก	3.97	0.51	มาก	4.07	0.59	มาก
	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.62	0.49	มากที่สุด	4.66	0.48	มากที่สุด	4.72	0.45	มากที่สุด	4.69	0.47	มากที่สุด	4.69	0.47	มากที่สุด	4.68	0.47	มากที่สุด
	งานวินัยและพัฒนา นักศึกษา	3.63	0.72	มาก	3.60	0.56	มาก	3.70	0.60	มาก	3.63	0.61	มาก	3.40	0.67	มาก	3.59	0.63	มาก
	งานบริการและ สวัสดิการนักศึกษา	4.63	0.49	มากที่สุด	4.60	0.50	มากที่สุด	4.53	0.57	มากที่สุด	4.57	0.50	มากที่สุด	4.63	0.49	มากที่สุด	4.59	0.51	มากที่สุด
	งานอนามัยและ พยาบาล	4.73	0.45	มากที่สุด	4.83	0.38	มากที่สุด	4.77	0.43	มากที่สุด	4.77	0.43	มากที่สุด	4.80	0.41	มากที่สุด	4.78	0.42	มากที่สุด
	งานการกีฬา	3.50	1.11	มาก	3.59	0.95	มาก	3.56	0.98	มาก	3.63	1.07	มาก	3.63	0.98	มาก	3.58	1.02	มาก
	งานหอพัก (หอ2)	3.78	0.73	มาก	3.86	0.75	มาก	3.76	0.81	มาก	3.90	0.78	มาก	3.84	0.76	มาก	3.83	0.77	มาก
	งานหอพัก (หอ3)	4.10	0.59	มาก	4.13	0.65	มาก	4.18	0.59	มาก	4.30	0.65	มากที่สุด	4.18	0.68	มาก	4.18	0.63	มาก
	งานหอพัก (หอ4)	3.39	0.89	มาก	3.66	0.94	มาก	3.45	0.98	มาก	3.58	0.92	มาก	3.53	1.01	มาก	3.52	0.95	มาก
	งานหอพัก (หอ5)	3.68	0.82	มาก	3.78	0.79	มาก	3.63	0.81	มาก	3.68	0.76	มาก	3.59	0.80	มาก	3.67	0.80	มาก

หน่วยงาน		S1			S2			S3			S4			S5			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
	งานหอพัก (หอ6)	3.80	0.56	มาก	4.00	0.71	มาก	3.76	0.62	มาก	3.90	0.58	มาก	3.93	0.57	มาก	3.88	0.61	มาก
	งานหอพัก (หอ7)	3.38	0.95	มาก	3.78	0.71	มาก	3.42	0.84	มาก	3.64	0.75	มาก	3.56	0.73	มาก	3.56	0.79	มาก
	งานหอพัก (หอ8)	3.53	0.74	มาก	3.84	0.65	มาก	3.67	0.92	มาก	3.70	0.71	มาก	3.65	0.69	มาก	3.68	0.74	มาก
	งานหอพัก (หอ9)	3.92	0.78	มาก	4.12	0.59	มาก	3.92	0.60	มาก	3.94	0.71	มาก	4.12	0.63	มาก	4.00	0.66	มาก
	งานหอพัก (หอ10)	4.36	0.63	มากที่สุด	4.36	0.60	มากที่สุด	4.20	0.73	มาก	4.26	0.69	มากที่สุด	4.52	0.65	มากที่สุด	4.34	0.66	มากที่สุด
	เฉลี่ย	3.95	0.70	มาก	4.06	0.65	มาก	3.96	0.71	มาก	4.02	0.69	มาก	4.00	0.67	มาก	4.00	0.68	มาก
กองแผนงาน	งานบริหารและ ธุรการ	3.76	0.66	มาก	3.47	0.72	มาก	3.65	0.61	มาก	3.71	0.69	มาก	3.59	0.62	มาก	3.64	0.66	มาก
	งานวิจัยและสถาบัน	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด
	งานยุทธศาสตร์และ ติดตามประเมินผล	4.08	0.76	มาก	4.08	0.64	มาก	3.77	0.93	มาก	3.77	0.93	มาก	3.85	0.90	มาก	3.91	0.83	มาก
	งานวิเคราะห์ งบประมาณและ อัตรากำลัง	3.89	1.05	มาก	3.89	0.78	มาก	3.56	1.33	มาก	3.67	1.22	มาก	3.78	1.09	มาก	3.76	1.10	มาก
	เฉลี่ย	4.06	0.80	มาก	3.98	0.71	มาก	3.87	0.89	มาก	3.91	0.89	มาก	3.93	0.83	มาก	3.95	0.82	มาก
กองการ เจ้าหน้าที่	งานบริหารและ ธุรการ	4.00	0.68	มาก	4.00	0.68	มาก	4.00	0.78	มาก	4.14	0.66	มาก	4.07	0.62	มาก	4.04	0.68	มาก
	งานตำแหน่งและ อัตรากำลัง	4.36	0.50	มากที่สุด	4.27	0.65	มากที่สุด	4.18	0.75	มาก	4.27	0.65	มากที่สุด	4.27	0.65	มากที่สุด	4.27	0.64	มากที่สุด
	งานพัฒนาบุคลากร	4.13	0.64	มาก	4.38	0.52	มากที่สุด	3.75	0.71	มาก	4.13	0.35	มาก	4.25	0.46	มากที่สุด	4.13	0.54	มาก
	งานทะเบียนประวัติ	4.29	0.73	มากที่สุด	4.29	0.73	มากที่สุด	4.21	0.70	มากที่สุด	4.14	0.66	มาก	4.21	0.58	มากที่สุด	4.23	0.68	มากที่สุด
	งานวินัยและนิติกร	3.86	1.07	มาก	4.14	0.69	มาก	3.71	0.49	มาก	4.00	0.82	มาก	3.71	0.49	มาก	3.89	0.71	มาก
	เฉลี่ย	4.13	0.72	มาก	4.22	0.65	มากที่สุด	3.97	0.69	มาก	4.14	0.63	มาก	4.10	0.56	มาก	4.11	0.65	มาก

หน่วยงาน		S1			S2			S3			S4			S5			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองคลัง	งานบริหารและ ธุรการ	3.71	0.71	มาก	3.83	0.58	มาก	3.54	0.82	มาก	3.57	0.71	มาก	3.62	0.81	มาก	3.65	0.73	มาก
	งานงบประมาณและ การเงิน	3.65	0.74	มาก	3.76	0.71	มาก	3.57	0.88	มาก	3.63	0.72	มาก	3.53	0.83	มาก	3.63	0.78	มาก
	งานบัญชี	3.60	0.85	มาก	3.66	0.84	มาก	3.49	0.91	มาก	3.68	0.75	มาก	3.57	0.97	มาก	3.60	0.87	มาก
	งานการเงินรายได้	3.60	0.74	มาก	3.68	0.73	มาก	3.43	0.92	มาก	3.61	0.70	มาก	3.61	0.83	มาก	3.59	0.78	มาก
	งานพัสดุ	3.71	0.68	มาก	3.81	0.69	มาก	3.55	0.80	มาก	3.62	0.64	มาก	3.60	0.79	มาก	3.66	0.72	มาก
	งานพัฒนาระบบ บริหารงานคลัง	3.63	0.79	มาก	3.65	0.72	มาก	3.53	0.88	มาก	3.63	0.87	มาก	3.58	0.96	มาก	3.60	0.84	มาก
	หน่วยเงินเดือน	3.86	0.68	มาก	3.86	0.66	มาก	3.78	0.81	มาก	3.81	0.78	มาก	3.78	0.91	มาก	3.82	0.77	มาก
	เฉลี่ย	3.68	0.74	มาก	3.75	0.70	มาก	3.56	0.86	มาก	3.65	0.74	มาก	3.61	0.87	มาก	3.65	0.78	มาก
กองแนะแนว และศิษย์เก่า สัมพันธ์	งานบริหารและ ธุรการ	3.89	0.79	มาก	3.98	0.75	มาก	3.86	0.76	มาก	3.87	0.77	มาก	3.87	0.79	มาก	3.89	0.77	มาก
	งานจัดหางาน	3.96	0.81	มาก	3.96	0.79	มาก	3.85	0.83	มาก	3.85	0.81	มาก	3.82	0.82	มาก	3.89	0.81	มาก
	งานแนะแนว	3.84	0.89	มาก	3.99	0.80	มาก	3.78	0.89	มาก	3.89	0.82	มาก	3.85	0.84	มาก	3.87	0.84	มาก
	งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	3.85	0.83	มาก	3.87	0.84	มาก	3.78	0.81	มาก	3.90	0.77	มาก	3.80	0.81	มาก	3.84	0.81	มาก
	งานกองทุน เพื่อ การศึกษา	3.70	0.91	มาก	3.99	0.79	มาก	3.63	0.89	มาก	3.85	0.81	มาก	3.75	0.85	มาก	3.78	0.85	มาก
	เฉลี่ย	3.85	0.85	มาก	3.96	0.79	มาก	3.78	0.83	มาก	3.87	0.79	มาก	3.82	0.82	มาก	3.86	0.82	มาก
กองวิเทศ สัมพันธ์	งานบริหารและ ธุรการ	3.69	0.93	มาก	3.77	0.65	มาก	3.77	0.91	มาก	3.92	0.74	มาก	3.77	0.71	มาก	3.78	0.79	มาก
	งานทุนและความ ร่วมมือระหว่าง ประเทศ	4.56	0.62	มากที่สุด	4.56	0.51	มากที่สุด	4.44	0.62	มากที่สุด	4.33	0.59	มากที่สุด	4.33	0.69	มากที่สุด	4.44	0.60	มากที่สุด
	งานพิธีการ	4.73	0.45	มากที่สุด	4.69	0.47	มากที่สุด	4.62	0.50	มากที่สุด	4.31	0.55	มากที่สุด	4.31	0.62	มากที่สุด	4.53	0.52	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.33	0.67	มากที่สุด	4.34	0.54	มากที่สุด	4.28	0.67	มากที่สุด	4.19	0.63	มาก	4.14	0.67	มาก	4.25	0.64	มากที่สุด

หน่วยงาน		S1			S2			S3			S4			S5			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองสวัสดิการ	งานบริหารและ ธุรการ	4.50	0.65	มากที่สุด	4.50	0.52	มากที่สุด	4.21	0.70	มากที่สุด	4.29	0.61	มากที่สุด	4.29	0.61	มากที่สุด	4.36	0.62	มากที่สุด
	งานไฟฟ้าและ อนุรักษ์พลังงาน	4.45	0.52	มากที่สุด	4.36	0.67	มากที่สุด	4.55	0.52	มากที่สุด	4.45	0.52	มากที่สุด	4.27	0.47	มากที่สุด	4.42	0.54	มากที่สุด
	งานประปาและ สุขาภิบาล	4.80	0.45	มากที่สุด	4.40	0.89	มากที่สุด	4.60	0.55	มากที่สุด	4.60	0.55	มากที่สุด	4.40	0.55	มากที่สุด	4.56	0.60	มากที่สุด
	งานยานพาหนะ	3.58	0.90	มาก	3.83	0.94	มาก	3.58	1.16	มาก	3.58	1.24	มาก	3.75	0.97	มาก	3.67	1.04	มาก
	เฉลี่ย	4.33	0.63	มากที่สุด	4.27	0.76	มากที่สุด	4.24	0.73	มากที่สุด	4.23	0.73	มากที่สุด	4.18	0.65	มาก	4.25	0.70	มากที่สุด
กองอาคารและ สถานที่	งานบริหารและ ธุรการ	4.07	0.78	มาก	4.19	0.71	มาก	4.12	0.74	มาก	4.05	0.70	มาก	4.05	0.76	มาก	4.10	0.74	มาก
	งานซ่อมบำรุง อาคารสถานที่	4.21	0.90	มากที่สุด	4.21	0.84	มากที่สุด	4.19	0.92	มาก	4.24	0.79	มากที่สุด	4.17	0.82	มาก	4.20	0.85	มาก
	งานจัดการก่อสร้าง	4.04	0.79	มาก	4.00	0.77	มาก	3.96	0.84	มาก	4.04	0.69	มาก	4.04	0.74	มาก	4.01	0.77	มาก
	งานรักษาความ ปลอดภัย	3.59	0.95	มาก	3.76	0.91	มาก	3.66	0.94	มาก	3.66	0.86	มาก	3.69	0.89	มาก	3.67	0.91	มาก
	เฉลี่ย	3.98	0.85	มาก	4.04	0.81	มาก	3.98	0.86	มาก	3.99	0.76	มาก	3.98	0.81	มาก	4.00	0.82	มาก
ศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม	งานบริหารและ ธุรการ	3.69	0.61	มาก	3.65	0.63	มาก	3.52	0.64	มาก	3.53	0.66	มาก	3.58	0.62	มาก	3.60	0.63	มาก
	งานอนุรักษ์สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม	4.40	0.65	มากที่สุด	4.52	0.51	มากที่สุด	4.08	0.70	มาก	4.08	0.70	มาก	4.32	0.63	มากที่สุด	4.28	0.64	มากที่สุด
	งานดนตรีและ นันทนาการ	4.29	0.64	มากที่สุด	4.14	0.57	มาก	4.19	0.75	มาก	4.29	0.64	มากที่สุด	4.29	0.64	มากที่สุด	4.24	0.65	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.13	0.63	มาก	4.10	0.57	มาก	3.93	0.70	มาก	3.97	0.67	มาก	4.06	0.63	มาก	4.04	0.64	มาก

หน่วยงาน		S1			S2			S3			S4			S5			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
สำนักงาน ตรวจสอบ ภายใน	งานบริหารและ ธุรการ	3.89	0.83	มาก	3.94	0.73	มาก	3.78	0.88	มาก	3.78	0.73	มาก	3.78	0.73	มาก	3.83	0.78	มาก
	งานตรวจสอบเงิน งบประมาณ	4.00	0.63	มาก	4.00	0.63	มาก	4.00	0.63	มาก	3.50	0.55	มาก	3.50	0.55	มาก	3.80	0.60	มาก
	งานตรวจสอบเงิน นอกงบประมาณ	4.00	0.00	มาก	4.00	0.00	มาก	4.00	0.00	มาก	4.20	0.45	มาก	4.20	0.45	มาก	4.08	0.18	มาก
	งานวิชาการและ ประเมินผล	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก
	เฉลี่ย	3.97	0.49	มาก	3.99	0.45	มาก	3.94	0.50	มาก	3.87	0.58	มาก	3.87	0.58	มาก	3.93	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		3.90	0.84	มาก	4.00	0.77	มาก	3.84	0.85	มาก	3.92	0.79	มาก	3.88	0.82	มาก	3.91	0.81	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยงานภายในหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด มีดังนี้

หน่วยงาน		Mean	SD	ระดับ
1. กองกลาง	งานประสานงาน	4.78	0.49	มากที่สุด
2. กองกิจการนักศึกษา	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.68	0.47	มากที่สุด
3. กองกิจการนักศึกษา	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	4.47	0.56	มากที่สุด
4. กองกิจการนักศึกษา	งานหอพัก (หอ10)	4.41	0.68	มากที่สุด
5. กองสวัสดิการ	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	4.34	0.58	มากที่สุด
6. กองแผนงาน	งานวิจัยและสถาบัน	4.25	0.71	มากที่สุด

หมายเหตุหัวข้อการประเมินความพึงพอใจ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- F1) มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- F2) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ
- F3) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ
- F4) ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผู้ให้บริการแต่ละงานภายในหน่วยงาน ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

หน่วยงาน		F1			F2			F3			F4			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองกลาง	งานเลขานุการ	3.87	0.79	มาก	3.67	0.76	มาก	3.87	0.73	มาก	3.60	0.87	มาก	3.75	0.79	มาก
	งานประชาสัมพันธ์	3.88	0.94	มาก	3.89	0.87	มาก	3.95	0.82	มาก	3.96	0.95	มาก	3.92	0.89	มาก
	งานสถาปนากาจารย์	3.97	0.84	มาก	3.72	0.81	มาก	3.78	0.80	มาก	3.47	0.77	มาก	3.74	0.81	มาก
	งานประสานงาน	4.77	0.51	มากที่สุด	4.75	0.55	มากที่สุด	4.81	0.44	มากที่สุด	4.79	0.45	มากที่สุด	4.78	0.49	มากที่สุด
	งานประชุม	4.13	0.76	มาก	4.16	0.73	มาก	4.10	0.79	มาก	4.06	0.68	มาก	4.11	0.74	มาก
	งานบริหารและธุรการ	3.65	0.55	มาก	3.70	0.54	มาก	3.74	0.48	มาก	3.59	0.53	มาก	3.67	0.53	มาก
	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	3.50	0.58	มาก	3.25	0.50	มาก	3.75	0.50	มาก	3.75	0.50	มาก	3.56	0.52	มาก
	เฉลี่ย	3.97	0.71	มาก	3.88	0.68	มาก	4.00	0.65	มาก	3.89	0.68	มาก	3.93	0.68	มาก
กองกิจการนักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	3.64	0.59	มาก	3.61	0.60	มาก	3.69	0.67	มาก	3.36	0.68	มาก	3.58	0.64	มาก
	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.59	0.50	มากที่สุด	4.76	0.44	มากที่สุด	4.72	0.45	มากที่สุด	4.66	0.48	มากที่สุด	4.68	0.47	มากที่สุด
	งานวินัยและพัฒนา นักศึกษา	3.70	0.70	มาก	3.63	0.67	มาก	3.60	0.62	มาก	3.57	0.73	มาก	3.63	0.68	มาก
	งานบริการและ สวัสดิการนักศึกษา	4.43	0.50	มากที่สุด	4.43	0.68	มากที่สุด	4.57	0.50	มากที่สุด	4.43	0.57	มากที่สุด	4.47	0.56	มากที่สุด
	งานอนามัยและ พยาบาล	4.13	0.57	มาก	4.17	0.65	มาก	4.53	0.63	มากที่สุด	3.87	0.73	มาก	4.18	0.64	มาก
	งานการกีฬา	3.59	1.10	มาก	3.63	1.13	มาก	3.50	1.02	มาก	3.31	1.06	มาก	3.51	1.08	มาก
	งานหอพัก (หอ2)	3.45	0.97	มาก	3.53	0.92	มาก	3.78	0.83	มาก	3.65	0.82	มาก	3.60	0.89	มาก

หน่วยงาน		F1			F2			F3			F4			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
	งานหอพัก (หอ3)	4.28	0.88	มากที่สุด	4.25	0.95	มากที่สุด	3.95	0.96	มาก	4.13	0.82	มาก	4.15	0.90	มาก
	งานหอพัก (หอ4)	3.53	0.98	มาก	3.42	1.03	มาก	3.29	0.98	มาก	3.37	0.85	มาก	3.40	0.96	มาก
	งานหอพัก (หอ5)	3.54	0.88	มาก	3.57	0.86	มาก	3.67	0.80	มาก	3.73	0.88	มาก	3.63	0.85	มาก
	งานหอพัก (หอ6)	3.88	0.84	มาก	3.63	0.77	มาก	3.80	0.68	มาก	3.80	0.68	มาก	3.78	0.74	มาก
	งานหอพัก (หอ7)	3.44	0.79	มาก	3.38	0.78	มาก	3.40	0.78	มาก	3.30	0.74	มาก	3.38	0.77	มาก
	งานหอพัก (หอ8)	3.60	0.85	มาก	3.65	0.92	มาก	3.70	0.77	มาก	3.72	0.73	มาก	3.67	0.82	มาก
	งานหอพัก (หอ9)	3.88	0.82	มาก	3.70	0.84	มาก	4.02	0.62	มาก	3.96	0.64	มาก	3.89	0.73	มาก
	งานหอพัก (หอ10)	4.46	0.61	มากที่สุด	4.50	0.65	มากที่สุด	4.30	0.71	มากที่สุด	4.38	0.75	มากที่สุด	4.41	0.68	มากที่สุด
	เฉลี่ย	3.88	0.77	มาก	3.86	0.79	มาก	3.90	0.74	มาก	3.82	0.74	มาก	3.86	0.76	มาก
กอง แผนงาน	งานบริหารและธุรการ	3.59	0.87	มาก	3.65	0.79	มาก	3.65	0.79	มาก	3.47	0.72	มาก	3.59	0.79	มาก
	งานวิจัยและสถาบัน	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	3.50	0.71	มาก	4.25	0.71	มากที่สุด
	งานยุทธศาสตร์และ ติดตามประเมินผล	3.77	1.01	มาก	3.69	0.95	มาก	3.62	0.77	มาก	3.54	0.66	มาก	3.65	0.85	มาก
	งานวิเคราะห์ งบประมาณและ อัตรากำลัง	3.67	1.12	มาก	3.89	0.93	มาก	3.89	0.93	มาก	3.44	1.13	มาก	3.72	1.03	มาก
	เฉลี่ย	3.88	0.93	มาก	3.93	0.84	มาก	3.91	0.80	มาก	3.49	0.80	มาก	3.80	0.84	มาก

หน่วยงาน		F1			F2			F3			F4			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองการ เจ้าหน้าที่	งานบริหารและธุรการ	3.93	0.47	มาก	4.00	0.55	มาก	3.71	0.61	มาก	3.64	0.50	มาก	3.82	0.53	มาก
	งานตำแหน่งและ อัตรากำลัง	4.00	0.63	มาก	4.09	0.70	มาก	4.18	0.60	มาก	4.09	0.70	มาก	4.09	0.66	มาก
	งานพัฒนาบุคลากร	4.00	0.53	มาก	4.00	0.00	มาก	4.00	0.53	มาก	4.00	0.53	มาก	4.00	0.40	มาก
	งานทะเบียนประวัติ	4.14	0.53	มาก	4.07	0.62	มาก	4.00	0.55	มาก	4.14	0.53	มาก	4.09	0.56	มาก
	งานวินัยและนิติกร	3.43	0.79	มาก	3.71	0.49	มาก	3.71	0.49	มาก	3.57	0.79	มาก	3.61	0.64	มาก
	เฉลี่ย	3.90	0.59	มาก	3.98	0.47	มาก	3.92	0.56	มาก	3.89	0.61	มาก	3.92	0.56	มาก
กองคลัง	งานบริหารและธุรการ	3.38	0.75	มาก	3.44	0.69	มาก	3.51	0.74	มาก	3.44	0.78	มาก	3.44	0.74	มาก
	งานงบประมาณและ การเงิน	3.47	0.73	มาก	3.45	0.76	มาก	3.47	0.76	มาก	3.47	0.78	มาก	3.47	0.76	มาก
	งานบัญชี	3.38	0.87	มาก	3.40	0.83	มาก	3.45	0.80	มาก	3.32	0.89	มาก	3.39	0.85	มาก
	งานการเงินรายได้	3.50	0.71	มาก	3.49	0.77	มาก	3.57	0.69	มาก	3.47	0.71	มาก	3.51	0.72	มาก
	งานพัสดุ	3.43	0.68	มาก	3.48	0.68	มาก	3.55	0.71	มาก	3.47	0.80	มาก	3.48	0.72	มาก
	งานพัฒนาระบบ บริหารงานคลัง	3.51	0.83	มาก	3.44	0.73	มาก	3.53	0.77	มาก	3.44	0.83	มาก	3.48	0.79	มาก
	หน่วยเงินเดือน	3.75	0.80	มาก	3.73	0.76	มาก	3.64	0.74	มาก	3.63	0.81	มาก	3.69	0.78	มาก
	เฉลี่ย	3.49	0.77	มาก	3.49	0.75	มาก	3.53	0.74	มาก	3.46	0.80	มาก	3.49	0.76	มาก

หน่วยงาน		F1			F2			F3			F4			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองแนะ แนว และ ศิษย์เก่า สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	3.70	0.75	มาก	3.67	0.77	มาก	3.71	0.77	มาก	3.43	0.83	มาก	3.63	0.78	มาก
	งานจัดหางาน	3.74	0.80	มาก	3.70	0.83	มาก	3.76	0.86	มาก	3.54	0.87	มาก	3.68	0.84	มาก
	งานแนะแนว	3.76	0.79	มาก	3.69	0.83	มาก	3.79	0.86	มาก	3.55	0.91	มาก	3.70	0.85	มาก
	งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	3.72	0.82	มาก	3.69	0.83	มาก	3.69	0.83	มาก	3.52	0.92	มาก	3.65	0.85	มาก
	งานกองทุน เพื่อ การศึกษา	3.71	0.84	มาก	3.72	0.84	มาก	3.76	0.86	มาก	3.51	0.88	มาก	3.68	0.86	มาก
	เฉลี่ย	3.73	0.80	มาก	3.69	0.82	มาก	3.74	0.84	มาก	3.51	0.88	มาก	3.67	0.84	มาก
กองวิเทศ สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	3.69	0.68	มาก	3.73	0.60	มาก	3.58	0.70	มาก	3.62	0.90	มาก	3.65	0.72	มาก
	งานทุนและความ ร่วมมือระหว่างประเทศ	4.17	0.51	มาก	4.17	0.51	มาก	4.39	0.50	มากที่สุด	4.11	0.58	มาก	4.21	0.53	มาก
	งานพิธีการ	4.23	0.82	มากที่สุด	4.15	0.88	มาก	4.00	0.85	มาก	4.15	0.61	มาก	4.13	0.79	มาก
	เฉลี่ย	4.03	0.67	มาก	4.02	0.67	มาก	3.99	0.68	มาก	3.96	0.70	มาก	4.00	0.68	มาก
กอง สวัสดิการ	งานบริหารและธุรการ	4.07	0.73	มาก	4.29	0.73	มากที่สุด	4.21	0.58	มากที่สุด	4.00	0.78	มาก	4.14	0.70	มาก
	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์ พลังงาน	4.27	0.65	มากที่สุด	4.45	0.52	มากที่สุด	4.36	0.50	มากที่สุด	4.27	0.65	มากที่สุด	4.34	0.58	มากที่สุด
	งานประปาและ สุขาภิบาล	4.00	1.22	มาก	4.00	1.22	มาก	4.40	0.89	มากที่สุด	3.80	1.10	มาก	4.05	1.11	มาก
	งานยานพาหนะ	3.25	0.97	มาก	3.33	0.78	มาก	3.50	0.67	มาก	3.25	0.87	มาก	3.33	0.82	มาก
	เฉลี่ย	3.90	0.89	มาก	4.02	0.81	มาก	4.12	0.66	มาก	3.83	0.85	มาก	3.97	0.80	มาก

หน่วยงาน		F1			F2			F3			F4			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองอาคาร และ สถานที่	งานบริหารและธุรการ	3.98	0.75	มาก	4.00	0.62	มาก	4.05	0.73	มาก	3.98	0.75	มาก	4.00	0.71	มาก
	งานซ่อมบำรุงอาคาร สถานที่	4.02	0.92	มาก	4.14	0.87	มาก	4.10	0.85	มาก	4.05	0.85	มาก	4.08	0.87	มาก
	งานจัดการก่อสร้าง	3.86	0.80	มาก	3.82	0.77	มาก	3.82	0.86	มาก	3.86	0.80	มาก	3.84	0.81	มาก
	งานรักษาความ ปลอดภัย	3.31	0.97	มาก	3.55	0.87	มาก	3.52	0.99	มาก	3.45	0.99	มาก	3.46	0.95	มาก
	เฉลี่ย	3.79	0.86	มาก	3.88	0.78	มาก	3.87	0.86	มาก	3.83	0.85	มาก	3.84	0.84	มาก
ศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม	งานบริหารและธุรการ	3.47	0.62	มาก	3.45	0.60	มาก	3.50	0.59	มาก	3.41	0.62	มาก	3.46	0.61	มาก
	งานอนุรักษ์สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม	3.88	0.60	มาก	3.76	0.66	มาก	4.20	0.71	มาก	3.84	0.69	มาก	3.92	0.66	มาก
	งานดนตรีและ นันทนาการ	4.19	0.81	มาก	4.14	0.65	มาก	4.05	0.67	มาก	4.00	0.77	มาก	4.10	0.73	มาก
	เฉลี่ย	3.85	0.68	มาก	3.79	0.64	มาก	3.92	0.65	มาก	3.75	0.69	มาก	3.82	0.67	มาก

หน่วยงาน		F1			F2			F3			F4			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
สำนักงาน ตรวจสอบ ภายใน	งานบริหารและธุรการ	3.56	0.51	มาก	3.50	0.62	มาก	3.67	0.69	มาก	3.50	0.62	มาก	3.56	0.61	มาก
	งานตรวจสอบเงิน งบประมาณ	3.50	0.55	มาก	3.50	0.55	มาก	3.83	0.75	มาก	3.50	0.55	มาก	3.58	0.60	มาก
	งานตรวจสอบเงินนอก งบประมาณ	3.40	0.55	มาก	3.40	0.55	มาก	3.60	0.55	มาก	3.60	0.55	มาก	3.50	0.55	มาก
	งานวิชาการและ ประเมินผล	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก
	เฉลี่ย	3.61	0.54	มาก	3.60	0.57	มาก	3.78	0.66	มาก	3.65	0.57	มาก	3.66	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		3.79	0.82	มาก	3.77	0.83	มาก	3.82	0.82	มาก	3.66	0.86	มาก	3.76	0.83	มาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยงานภายในหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีดังนี้

หน่วยงาน		Mean	SD	ระดับ
1. กองกลาง	งานประสานงาน	4.82	0.46	มากที่สุด
2. กองกิจการนักศึกษา	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.71	0.46	มากที่สุด
3. กองกิจการนักศึกษา	งานอนามัยและพยาบาล	4.70	0.45	มากที่สุด
4. กองกิจการนักศึกษา	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	4.66	0.50	มากที่สุด
5. กองกิจการนักศึกษา	งานหอพัก (หอ10)	4.55	0.63	มากที่สุด
6. กองแผนงาน	งานวิจัยและสถาบัน	4.50	0.71	มากที่สุด
7. กองวิเทศสัมพันธ์	งานพิธีการ	4.50	0.56	มากที่สุด
8. ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	งานดนตรีและนันทนาการ	4.44	0.64	มากที่สุด
9. กองกลาง	งานประชุม	4.38	0.70	มากที่สุด
10. กองวิเทศสัมพันธ์	งานทุนและความร่วมมือระหว่างประเทศ	4.35	0.56	มากที่สุด
11. กองสวัสดิการ	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	4.27	0.57	มากที่สุด
12. กองสวัสดิการ	งานประปาและสุขาภิบาล	4.27	0.60	มากที่สุด
13. สำนักคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	งานมาตรฐานการควบคุมภายใน	4.25	0.70	มากที่สุด
14. กองสวัสดิการ	งานบริหารและธุรการ	4.24	0.58	มากที่สุด
15. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	งานฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ	4.22	0.74	มากที่สุด
16. กองการเจ้าหน้าที่	งานทะเบียนประวัติ	4.21	0.70	มากที่สุด

หมายเหตุ

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

Q1) ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ

Q2) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด

Q3) คุณภาพของงานที่ได้รับการ

ผู้ให้บริการแต่ละงานภายในหน่วยงาน ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

หน่วยงาน		Q1			Q2			Q3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองกลาง	งานเลขานุการ	3.94	0.84	มาก	3.84	0.79	มาก	4.02	0.75	มาก	3.93	0.79	มาก
	งานประชาสัมพันธ์	4.14	0.86	มาก	4.00	0.79	มาก	4.25	0.86	มากที่สุด	4.13	0.84	มาก
	งานสภาคณาจารย์	4.11	0.71	มาก	4.03	0.91	มาก	4.00	0.89	มาก	4.05	0.84	มาก
	งานประสานงาน	4.83	0.43	มากที่สุด	4.81	0.48	มากที่สุด	4.81	0.48	มากที่สุด	4.82	0.46	มากที่สุด
	งานประชุม	4.39	0.67	มากที่สุด	4.39	0.72	มากที่สุด	4.35	0.71	มากที่สุด	4.38	0.70	มากที่สุด
	งานบริหารและธุรการ	3.67	0.55	มาก	3.54	0.64	มาก	3.61	0.56	มาก	3.60	0.58	มาก
	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	3.50	1.00	มาก	2.75	1.26	มาก	3.25	0.96	มาก	3.17	1.07	มาก
	เฉลี่ย	4.08	0.72	มาก	3.91	0.80	มาก	4.04	0.75	มาก	4.01	0.75	มาก
กองกิจการนักศึกษา	งานบริหารและธุรการ	3.97	0.61	มาก	3.92	0.77	มาก	3.83	0.51	มาก	3.91	0.63	มาก
	งานกิจกรรมนักศึกษา	4.76	0.44	มากที่สุด	4.69	0.47	มากที่สุด	4.69	0.47	มากที่สุด	4.71	0.46	มากที่สุด
	งานวินัยและพัฒนานักศึกษา	3.47	0.57	มาก	3.53	0.63	มาก	3.53	0.57	มาก	3.51	0.59	มาก
	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	4.73	0.45	มากที่สุด	4.60	0.56	มากที่สุด	4.63	0.49	มากที่สุด	4.66	0.50	มากที่สุด
	งานอนามัยและพยาบาล	4.77	0.43	มากที่สุด	4.77	0.43	มากที่สุด	4.57	0.50	มากที่สุด	4.70	0.45	มากที่สุด
	งานการกีฬา	3.31	1.18	มาก	3.34	1.12	มาก	3.34	1.12	มาก	3.33	1.14	มาก
	งานหอพัก (หอ2)	3.94	0.88	มาก	3.73	0.78	มาก	3.67	0.79	มาก	3.78	0.82	มาก

หน่วยงาน		Q1			Q2			Q3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
	งานหอพัก (หอ3)	4.30	0.97	มากที่สุด	3.95	0.90	มาก	3.80	0.82	มาก	4.02	0.90	มาก
	งานหอพัก (หอ4)	3.63	0.91	มาก	3.58	0.92	มาก	3.53	0.73	มาก	3.58	0.85	มาก
	งานหอพัก (หอ5)	3.63	0.90	มาก	3.67	0.84	มาก	3.65	0.88	มาก	3.65	0.88	มาก
	งานหอพัก (หอ6)	3.95	0.63	มาก	3.83	0.70	มาก	3.76	0.66	มาก	3.85	0.67	มาก
	งานหอพัก (หอ7)	3.52	0.91	มาก	3.42	0.86	มาก	3.44	0.70	มาก	3.46	0.82	มาก
	งานหอพัก (หอ8)	3.74	0.82	มาก	3.65	0.84	มาก	3.79	0.80	มาก	3.73	0.82	มาก
	งานหอพัก (หอ9)	3.94	0.59	มาก	3.78	0.71	มาก	3.96	0.60	มาก	3.89	0.63	มาก
	งานหอพัก (หอ10)	4.66	0.56	มากที่สุด	4.32	0.68	มากที่สุด	4.68	0.65	มากที่สุด	4.55	0.63	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.02	0.72	มาก	3.92	0.75	มาก	3.92	0.69	มาก	3.96	0.72	มาก
กองแผนงาน	งานบริหารและธุรการ	3.53	0.87	มาก	3.24	0.97	มาก	3.53	0.87	มาก	3.43	0.91	มาก
	งานวิจัยและสถาบัน	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด	4.50	0.71	มากที่สุด
	งานยุทธศาสตร์และติดตาม ประเมินผล	3.85	0.80	มาก	3.69	0.95	มาก	3.77	0.93	มาก	3.77	0.89	มาก
	งานวิเคราะห์งบประมาณและ อัตรากำลัง	3.56	1.24	มาก	3.44	1.51	มาก	3.67	1.41	มาก	3.56	1.39	มาก
	เฉลี่ย	3.86	0.90	มาก	3.72	1.03	มาก	3.87	0.98	มาก	3.81	0.97	มาก

หน่วยงาน		Q1			Q2			Q3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองการเจ้าหน้าที่	งานบริหารและธุรการ	4.07	0.62	มาก	4.00	0.68	มาก	4.00	0.55	มาก	4.02	0.62	มาก
	งานตำแหน่งและอัตรากำลัง	4.09	0.70	มาก	4.00	0.89	มาก	4.09	0.70	มาก	4.06	0.77	มาก
	งานพัฒนาบุคลากร	3.88	0.83	มาก	3.75	0.89	มาก	4.00	0.53	มาก	3.88	0.75	มาก
	งานทะเบียนประวัติ	4.21	0.70	มากที่สุด	4.21	0.70	มากที่สุด	4.21	0.70	มากที่สุด	4.21	0.70	มากที่สุด
	งานวินัยและนิติกร	4.00	0.00	มาก	4.00	0.58	มาก	4.14	0.38	มาก	4.05	0.32	มาก
	เฉลี่ย	4.05	0.57	มาก	3.99	0.75	มาก	4.09	0.57	มาก	4.04	0.63	มาก
กองคลัง	งานบริหารและธุรการ	3.46	0.86	มาก	3.24	0.93	มาก	3.44	0.80	มาก	3.38	0.86	มาก
	งานงบประมาณและการเงิน	3.59	0.83	มาก	3.47	0.86	มาก	3.57	0.73	มาก	3.54	0.80	มาก
	งานบัญชี	3.47	0.91	มาก	3.38	0.95	มาก	3.51	0.83	มาก	3.45	0.89	มาก
	งานการเงินรายได้	3.53	0.79	มาก	3.39	0.83	มาก	3.57	0.71	มาก	3.50	0.78	มาก
	งานพัสดุ	3.60	0.79	มาก	3.28	0.93	มาก	3.57	0.70	มาก	3.48	0.81	มาก
	งานพัฒนาระบบบริหารงานคลัง	3.47	0.91	มาก	3.40	0.90	มาก	3.44	0.83	มาก	3.43	0.88	มาก
	หน่วยเงินเดือน	3.76	0.86	มาก	3.68	0.90	มาก	3.73	0.83	มาก	3.72	0.86	มาก
	เฉลี่ย	3.55	0.85	มาก	3.40	0.90	มาก	3.55	0.77	มาก	3.50	0.84	มาก

หน่วยงาน		Q1			Q2			Q3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองแนะแนว และศิษย์เก่า สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	3.80	0.80	มาก	3.75	0.86	มาก	3.84	0.78	มาก	3.80	0.81	มาก
	งานจัดหางาน	3.83	0.81	มาก	3.77	0.78	มาก	3.81	0.81	มาก	3.80	0.80	มาก
	งานแนะแนว	3.75	0.85	มาก	3.73	0.86	มาก	3.79	0.82	มาก	3.76	0.84	มาก
	งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	3.70	0.77	มาก	3.63	0.82	มาก	3.68	0.79	มาก	3.67	0.79	มาก
	งานกองทุน เพื่อการศึกษา	3.63	0.83	มาก	3.56	0.85	มาก	3.68	0.82	มาก	3.62	0.83	มาก
	เฉลี่ย	3.74	0.81	มาก	3.69	0.83	มาก	3.76	0.80	มาก	3.73	0.82	มาก
กองวิเทศ สัมพันธ์	งานบริหารและธุรการ	3.81	0.80	มาก	3.69	0.74	มาก	3.73	0.67	มาก	3.74	0.73	มาก
	งานทุนและความร่วมมือระหว่าง ประเทศ	4.39	0.50	มากที่สุด	4.22	0.55	มากที่สุด	4.44	0.62	มากที่สุด	4.35	0.56	มากที่สุด
	งานพิธีการ	4.46	0.58	มากที่สุด	4.50	0.51	มากที่สุด	4.54	0.58	มากที่สุด	4.50	0.56	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.22	0.63	มากที่สุด	4.14	0.60	มาก	4.24	0.62	มากที่สุด	4.20	0.62	มาก
กองสวัสดิการ	งานบริหารและธุรการ	4.36	0.50	มากที่สุด	4.14	0.66	มาก	4.21	0.58	มากที่สุด	4.24	0.58	มากที่สุด
	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	4.36	0.50	มากที่สุด	4.18	0.75	มาก	4.27	0.47	มากที่สุด	4.27	0.57	มากที่สุด
	งานประปาและสุขาภิบาล	4.40	0.55	มากที่สุด	4.00	0.71	มาก	4.40	0.55	มากที่สุด	4.27	0.60	มากที่สุด
	งานยานพาหนะ	3.08	1.38	มาก	2.75	1.36	มาก	3.08	1.31	มาก	2.97	1.35	มาก
	เฉลี่ย	4.05	0.73	มาก	3.77	0.87	มาก	3.99	0.73	มาก	3.94	0.78	มาก

หน่วยงาน		Q1			Q2			Q3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
กองอาคารและ สถานที่	งานบริหารและธุรการ	4.10	0.73	มาก	4.10	0.69	มาก	4.12	0.74	มาก	4.10	0.72	มาก
	งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	4.10	1.10	มาก	4.02	1.07	มาก	4.19	0.99	มาก	4.10	1.05	มาก
	งานจัดการก่อสร้าง	3.96	0.64	มาก	3.86	0.85	มาก	3.93	0.81	มาก	3.92	0.77	มาก
	งานรักษาความปลอดภัย	3.62	0.94	มาก	3.55	0.99	มาก	3.59	0.95	มาก	3.59	0.96	มาก
	เฉลี่ย	3.94	0.85	มาก	3.88	0.90	มาก	3.96	0.87	มาก	3.93	0.87	มาก
ศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม	งานบริหารและธุรการ	3.58	0.64	มาก	3.57	0.64	มาก	3.59	0.64	มาก	3.58	0.64	มาก
	งานอนุรักษ์สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม	4.12	0.67	มาก	4.04	0.61	มาก	4.08	0.64	มาก	4.08	0.64	มาก
	งานดนตรีและนันทนาการ	4.29	0.72	มากที่สุด	4.52	0.60	มากที่สุด	4.52	0.60	มากที่สุด	4.44	0.64	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.00	0.67	มาก	4.04	0.62	มาก	4.06	0.63	มาก	4.03	0.64	มาก
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	งานบริหารและธุรการ	3.77	0.77	มาก	3.58	0.77	มาก	3.73	0.87	มาก	3.69		มาก
	งานระบบเครือข่ายและบริการ อินเทอร์เน็ต	4.08	0.66	มาก	3.77	0.61	มาก	3.87	0.68	มาก	3.90	0.65	มาก
	งานฝึกอบรมและพัฒนาสื่อ สารสนเทศ	4.21	0.77	มาก	4.23	0.74	มากที่สุด	4.22	0.71	มากที่สุด	4.22	0.74	มากที่สุด
	งานวิจัยและพัฒนา งานพัฒนา ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ	3.50	1.38	มาก	3.17	1.33	มาก	3.50	1.38	มาก	3.39	1.36	มาก
	เฉลี่ย	3.89	0.89	มาก	3.69	0.86	มาก	3.83	0.91	มาก	3.80	0.92	มาก

หน่วยงาน		Q1			Q2			Q3			เฉลี่ย		
		Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
สำนักคุณภาพ และมาตรฐาน การศึกษา	งานบริหารและธุรการ	4.20	0.61	มาก	4.17	0.65	มาก	4.20	0.66	มาก	4.19	0.64	มาก
	งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.09	0.60	มาก	3.96	0.64	มาก	4.00	0.60	มาก	4.01	0.61	มาก
	งานมาตรฐานการควบคุมภายใน	4.27	0.69	มากที่สุด	4.24	0.68	มากที่สุด	4.24	0.72	มากที่สุด	4.25	0.70	มากที่สุด
	งานติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินงาน	3.80	0.89	มาก	3.75	0.91	มาก	3.70	0.98	มาก	3.75	0.93	มาก
	เฉลี่ย	4.09	0.70	มาก	4.03	0.72	มาก	4.04	0.74	มาก	4.05	0.72	มาก
สำนักงาน ตรวจสอบ ภายใน	งานบริหารและธุรการ	3.61	0.61	มาก	3.67	0.69	มาก	3.78	0.55	มาก	3.69	0.61	มาก
	งานตรวจสอบเงินงบประมาณ	3.33	0.82	มาก	3.33	1.03	มาก	3.33	1.21	มาก	3.33	1.02	มาก
	งานตรวจสอบเงินนอก งบประมาณ	4.20	0.45	มาก	4.00	0.71	มาก	4.20	0.45	มาก	4.13	0.53	มาก
	งานวิชาการและประเมินผล	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก	4.00	.	มาก
	เฉลี่ย	3.79	0.62	มาก	3.75	0.81	มาก	3.83	0.74	มาก	3.79	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		3.84	0.84	มาก	3.77	0.87	มาก	3.84	0.82	มาก	3.82	0.84	มาก

ข้อเสนอแนะ

หัวข้อการประเมิน	ข้อเสนอแนะ (ข้อ)	ค่าชม (ข้อ)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	31	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	12	10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	1
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	8	-

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ)
กองกลาง	1) งานประชาสัมพันธ์ไม่มีขั้นตอนการให้บริการอยู่แล้ว ดังนั้น หน่วยงานควรมีระบบในการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภายใน
	2) ควรเสนอขั้นตอนของการเสนอเอกสารให้ผู้บริหารให้ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกัน
	3) ขอลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน
	4) ควรปรับความรวดเร็วในการดำเนินงานด้านเอกสาร ให้ทันตามกำหนดของผู้ขอรับบริการ
	5) มีป้ายบ่งชี้ หรือขั้นตอนให้ชัดเจน ว่าหนังสือประเภทใดไปที่ใคร ขั้นตอนเสนอเป็นอย่างไร จะเสร็จภายในเวลาเท่าใด และสามารถติดต่อประสานงานได้กับใครเป็นต้น
	6) ผู้ช่วยอธิการบดี ใช้ให้ไปเอาเครื่องโน้ตบุ๊ก ได้เซ็นรับของก่อนนำมาใช้ เมื่อถึงเวลาคืน ก็นำไปคืนที่เดิม จุดเดิม (โต๊ะเดิม) ที่นำของมา แต่มีเจ้าหน้าที่อีกคน มาถามว่า ทำไมไม่เอาไปคืนที่นั่น... อืม...การจัดระบบระเบียบภายในของหน่วยงานคุณ ดิฉันอาจจะทราบได้ และดิฉันถือว่าเยี่ยมของที่ใคร ก็ควรจะนำไปคืนที่คนนั้น และคืนที่เดิมด้วย ส่วนสิ่งของจะเป็นของงานไหน? ไม่อาจทราบได้ค่ะ
	7) หากมีการแก้ไขเอกสารควรมีการแจ้งเจ้าของเรื่องทันทีที่ตรวจเอกสารต่าง
	8) ปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง
	9) unhappy กับงาน PR มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ)
กองกิจการนักศึกษา	1) ไม่มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการใดๆ เลย ข้อมูลต่างๆ ยังไม่สามารถจัดการเป็นระบบได้เลย ติดต่อบริษัทข้อมูลต่างๆ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที เพราะไม่มีระบบการจัดการที่ดีพอ
	2) เพิ่มความชัดเจนมากขึ้น
	3) การแจ้งข่าวสารไม่ชัดเจนในบางครั้ง
	4) ประชุมในเวลาที่ไม่เหมาะสม
	5) ไม่ชัดเจน กำกวม
	6) ตรวจเช็ครายชื่อนักศึกษาในหอพัก ให้มีความละเอียดมากขึ้น
กองแผนงาน	1) ควรมีการเดินหนังสือตามขั้นตอน หนังสือส่งภายนอกควรมีการตรวจสอบความถูกต้อง เช่นแบบฟอร์มตามระเบียบงานสารบรรณทุกครั้ง และทุกงานในกอง
	2) ควรแจ้งผลการดำเนินงานเอกสารที่เสนอ ให้ทราบทุกครั้ง
	3) ควรมีความชัดเจนในงานให้มากกว่านี้ การจัดทำแผนให้มีการเปลี่ยนแปลงแบบรายวันไม่เหมาะสมกับงานของกองแผนงาน มักส่งหนังสือให้ทำแผนภายในเวลา กระชั้นชิดทำให้หน่วยงานอื่นไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด เช่นส่งหนังสือวันศุกร์ จะให้ส่งงานวันจันทร์ การประสานงานของบุคคลากรไม่ชัดเจน ต้องรอสอบถามและเปลี่ยนกฎเกณฑ์แบบรายวัน
	4) บางครั้งนำเอกสารของเราไปดำเนินการ โดยที่ไม่แจ้งให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบ ทำให้ติดตามหนังสือได้ยาก
	5) น่าจะเป็นคู่มือการปฏิบัติให้หน่วยงานอื่นๆ ได้อำนาจไปพัฒนาครับ
กองคลัง	1) ควรมีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการติดตามเอกสาร (ช้ามาก)
	2) ข้อมูลการจ่ายพัสดุควรชัดเจน
	3) กองคลัง บางขั้นตอนไม่มีการแจ้งหรือเวียนให้ทราบ แต่จะพบเจอว่ามีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเดินเอกสารแล้ว ควรมีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานรับทราบในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ)
กองคลัง	4) กองคลัง มีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติบ่อยเกินไป ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติและการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติแต่ละรอบมีแจ้งเวียนผู้เกี่ยวข้องบ้าง /ไม่แจ้งเวียนบ้าง บางครั้ง เป็นการขอรองผู้ที่เกี่ยวข้องให้แก้ไข/ปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติโดยไม่มีหลักฐาน / เอกสารใด ๆ อ้างอิง (หากไม่แก้ไขตามที่ร้องขอของบที่ส่งไปอาจจะได้รับการตรวจที่ล่าช้าออกไป) หลาย ๆ ครั้งแจ้งว่าเขาให้ทำแบบนี้ ต่อไปเขาให้ทำแบบนั้น แต่....ไม่เคยแจ้งที่มาที่ไปหรือเหตุผลความจำเป็นที่แท้จริง รวมถึงไม่เคยแจ้งว่า "เขา" คนนั้นคือใคร? ขาดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภายในของกองคลังเอง เช่น บางเรื่องต้องเกี่ยวเนื่องกันระหว่างเงินรายได้กับบัญชี หน่วยงานต้องถามห้องเงินรายได้ เสร็จแล้วถึงจะไปถามบัญชี แล้วก็กลับมาบอกเงินรายได้ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่ซับซ้อนเสียเวลา ซึ่งหากกองคลัง ประสานงานกันเอง น่าจะสะดวก ง่าย และทันต่อเวลามากกว่านี้ /// ระหว่างงานพัฒนาระบบ กับ งานบัญชี ก็เช่นเดียวกันทำไม? กองคลังด้วยกัน ไม่ติดต่อประสานงานกันเอง น่าจะเกิดงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
กองแนะแนว และ ศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) ควรมีบริการให้นักศึกษาช่วงพักเที่ยงด้วย 2) อยากให้มีการแจ้งข่าวสารอย่างชัดเจน
กองสวัสดิการ	1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้รถหลายขั้นตอนเกินไป กรณีต้องการใช้รถเงินด่วน ก็ไม่สามารถใช้รถได้
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	1) เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบมีน้อย แต่ได้รับมอบหมายพัฒนาหลายระบบ หากมีการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ จึงใช้เวลาในการนาน 2) อยากให้ปรับคะแนนผ่านการสอบอยู่ที่ 60/40 คะแนน จะได้ผ่านกันเยอะขึ้น
สำนักงานคุณภาพ และมาตรฐาน การศึกษา	1) การติดต่อสื่อสารควรจัดทำเป็นเอกสารมากกว่าการแจ้งในไลน์ (สื่อออนไลน์) 2) เสนอให้ทำเป็นเอกสารแจ้งเวียนทุกมติ หรือ ทุกอย่างเพื่อให้คณะปฏิบัติเพื่อผู้บริหารคณะจะได้ทราบไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำไปแจ้งต่อหลักสูตรได้ว่าเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย
กองแนะแนว และ ศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) อยากให้จัดกิจกรรมทุกปี และเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรมมากขึ้น รวมถึงเพิ่มทักษะการเข้าสังคม การเดิน เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)
กองกลาง	1) ควรมีความชัดเจนของบุคลากร
	2) เจ้าหน้าที่ควร Active ให้มากกว่านี้ ทำงานเชิงรุกมากขึ้น
	3) การแต่งกายให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ของสถาบันการศึกษา
	4) เหมือนทำงานเพื่อให้ผ่านไปวันๆ
	5) บุคลากรงานด้านหนังสือ ข้อมูลส่วนกลางมหาวิทยาลัย ควรมีความรู้ความสารถเฉพาะเรื่องหนังสือราชการที่แม่นยำ รอบรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจุบันและฐานข้อมูลเดิม สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ที่สำคัญต้องพร้อมให้บริการอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญและแม่นยำด้านเอกสารราชการทุกชนิด
	6) ควรทำงานแข่งขันกับเวลา เนื่องจากงาน ปชส.ต้องรีบดำเนินการให้ทันสถานการณ์ข่าวสารนั้น ๆ
กองกิจการนักศึกษา	1) ควรเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ ถ้าไม่ยกทำงานบริการจริงๆ ก็ไม่ต้องทำ
	2) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้นให้มาก ควรปรับกระบวนการคิดการทำงานให้มากกว่า ทำงานตามวันและเวลาปกติเท่านั้น
	3) การให้บริการที่ไม่มีความสนใจของผู้ขอบริการ
	4) หน้าตา ไม่ยิ้มแย้ม ไม่เต็มใจบริการ เข้าใจทำงานอาจจะเยอะแต่จำเป็นต้องหน้าปึงตึงใส่คนอื่นด้วย?
	5) ต้องปรับปรุงทั้งระบบ หัวหน้าต้องคิดเป็น วางแผนเป็น ทำงานเป็น ลูกน้องเจ้าหน้าที่ ต้องทำงานแบบกระฉับกระเฉง ทันสถานการณ์
กองแนะแนว และ ศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) ให้ข้อมูลรวดเร็วเกินไป (ในเวลาที่มีคนจำนวนมาก) ทำให้นักศึกษารอนอกจากห้องก็จะลืม การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง บางคนไม่เล่นอินเทอร์เน็ต ก็จะไม่รู้เรื่องที่ประกาศ ควรติดประกาศที่บอร์ด และหอพักทุกครั้ง

หน่วยงาน	คำชม (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)
กองกลาง	แต่งกายอย่างไรก็ได้คะ ยุคนี้การแต่งตัวเปิดกว้างแล้วใส่ได้ก็ได้ แต่ไม่โป๊ก็พอ
กองกลาง	เจ้าหน้าที่งานประชุมน่ารักเป็นกันเองค่ะ โดยภาพรวมแล้วได้รับบริการเป็นที่พึงพอใจมากค่ะ
กองกิจการนักศึกษา	ผมชอบแม่หอครับ แม่หอใจดี
กองกิจการนักศึกษา	พี่ชั้นผม น่ารักครับ
กองกิจการนักศึกษา	บริการดี สุภาพ น้อมน้อม น่ารัก
กองแผนงาน	กองแผนงานเก่งและน่ารักทุกคนครับ
กองแผนงาน	ดีมากครับ ผมเองมารบกวณขอใช้ด้วยตลอดเลย ต้องขอขอบคุณมากครับ
กองคลัง	งานบริการคืองานของเรา Smile Service
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	พี่ๆ ใจดีคะ แนะนำทุกขั้นตอน ทำให้มีความมั่นใจมากขึ้น
กองสวัสดิการ	รวดเร็วทันใจ บริการดี ชอบคุณในบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
กองกลาง	1) ควรมีผังห้องประชุมของแต่ละชั้นทุกตึกบริหารสำนักงานอธิการบดี ในบริเวณที่เห็นได้ชัด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการหรือมาประชุมด้วย
	2) ห้องประชุมบางห้องคับแคบ เห็นควรปรับปรุง มีการใช้งานมาก ควรทำความสะอาด ให้มีความเรียบร้อยให้มากขึ้น
	3) เหมาะสมเพียงแต่ไม่มีป้ายบ่งชี้ที่เป็นปัจจุบัน และไม่ชัดเจน ทำให้การติดต่อประสานงาน ต้องถามต่อกัน ทำให้ล่าช้า และสถานที่สุมไปด้วยเอกสาร งานบริหารธุรการ ควรเป็นต้นแบบของหน่วยงานในกองกลางด้าน สภาพแวดล้อม สะอาด ดูสบายตา ปังบอกถึงการทำงานที่เป็นระบบ มีระบบจัดเก็บอย่างดี เป็นแบบอย่างของหน่วยงานอื่นๆ
	4) ต้องพัฒนาสถานที่ให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก)
กองกิจการนักศึกษา	1) น่าจะมีศูนย์กลางประกาศของหายณะคะ
	2) ควรเร่งจัดหาเครื่องมือต่างๆ รองรับการให้บริการนักศึกษาให้เพียงพอ
	3) เพิ่มการให้บริการทางสารสนเทศให้ดีขึ้น
	4) น้ำไม่ไหล ไหลไม่แรง
	5) พื้นห้องน้ำเสื่อมสภาพ กระเบื้องหลุด บ้ายหลุด ติดไม่ดี แนะนำทำเป็นสติกเกอร์
	6) ขอให้ปรับปรุงอินเทอร์เน็ต หอพักให้ดีกว่านี้คะ
	7) ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น
	8) ไฟดับบ่อย ห้องน้ำสกปรก Internet ช้ามาก ชักโครกกดไม่ลง Wifi ช้า รถจักรยาน โซฟาต เบรดไม่อยู่ (ซ่อมด้วย)
	9) มีร้านซักผ้าที่ดี ไม่แพง ร้านอาหารมีน้อย
	10) เน็ตช้ามากๆ
	11) อยากให้เพิ่มโรงจอดรถ
	12) ร้านขายของที่กว้างขึ้น ร้ายซักผ้าไม่สะอาด ราคาแพง
กองคลัง	1) ควรจะมีระบบการรายงานผลทางการเงินได้ทันที real time ทั้งประมาณการ รายรับที่ได้รับจัดสรร รายรับจริง รายจ่ายจริง จำแนกตามหน่วยงาน เป็น ปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น
กองแนะแนว และ ศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ และไม่ซับซ้อน
	2) ห้องแคบคนเยอะทำให้แออัด
	3) ห้องบริการแคบไปนิดหน่อย
	4) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านทางช่องทางออนไลน์มากขึ้น
	5) อาคารควรเปิดให้บริการเลยเวลา 16.30 น. เพราะ 16.30 น. นักศึกษาขึ้นไปใช้บริการไม่ได้
	6) ควรมีจุดบริการน้ำดื่มบริเวณชั้น 3
	7) ควรมีป้ายติดหน้าอาคารหรือชั้น 2 ว่าจะติดต่อหน่วยงานไหน ได้ที่ชั้นไหนบ้าง
	8) ขอให้เปิดให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วย
	9) อาคารควรมีลิฟท์ให้บริการแก่นักศึกษา
	10) อาคารควรมีลิฟท์ให้บริการเนื่องจากเป็นอาคาร 4 ชั้น ไปประชุมลำบากมาก

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
กองวิเทศสัมพันธ์	1) I can't find some place and can't contact with staff
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	1) อยากให้ WiFi มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เร็วกว่านี้
	2) Internet มีความล่าช้า
	3) เน็ตไม่ครอบคลุม หลุดบ่อย ใช้งานไม่ได้หลายครั้ง

หน่วยงาน	คำชม (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	ดีครับ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ กยศ. ได้ครอบคลุม ทาง เฟสบุ๊ค อินเทอร์เน็ต สามารถดูและหาข้อมูลได้เร็วครับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะ (ด้านคุณภาพการให้บริการ)
กองกิจการนักศึกษา	1) ควรทำงานเร่งสนองนโยบายมหาวิทยาลัย และสิ่งที่จะมีให้นักศึกษาอย่างเร่งด่วน
	2) งานหอพักควรมีการจัดการอุปกรณ์วัสดุต่างๆ ให้ทั่วถึง รวมถึงเวลาที่มีการแจ้งซ่อมอะไรก็น่าจะเร็ว และโดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ชำรุดในห้องน้ำ
กองการเจ้าหน้าที่	1) ส่งงานช้ามาก ไม่ตรงตามกำหนด ตามหลายรอบมากกก
กองคลัง	1) กองคลัง ทำงานช้ามาก
	2) ส่งงานช้ามากกก...ไม่ถูกต้อง...ต้องทวงหลายครั้ง
กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์	1) เรื่องการบริหารเวลา และการตรงเวลาคะ อาจจะมีช้าบ้าง และลำดับก่อนหลัง ยังไม่มีความเสมอภาคบ้างนิดหน่อย แต่โดยรวมถือว่าปานกลางคะ
กองสวัสดิการ	1) ดีอยู่แล้ว อาจจะต้องปรับเรื่องการทำเอกสารบ้างเล็กน้อย
กองอาคารและสถานที่	1) งาน รปภ. ควรมีความรวดเร็วทันนี้ โดยเฉพาะด้านการจราจร และระเบียบการจอดรถของนักศึกษา

หน่วยงาน	คำชม (ด้านคุณภาพการให้บริการ)
กองการเจ้าหน้าที่	คน งาน มีประสิทธิภาพ ถึงเวลาส่งข้อมูลตรงเวลา มีความรับผิดชอบ
กองอาคารและสถานที่	ให้บริการดีมากครับ
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	ดีแล้ว ควรรักษามาตรฐานแบบนี้ และดีขึ้นต่อไป
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ให้บริการดีมาก

ภาคผนวก

ผู้ให้บริการแต่ละงานภายในหน่วยงาน ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้
หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ