

รายงาน  
สรุปผล

# ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

YEAR  
2566



สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



## คำนำ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2566 (1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567) จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 10 หน่วยงาน ตามโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้แก่ งานกิจกรรม งานคลัง งานงบประมาณและติดตามประเมินผล งานบริการและสวัสดิการ งานบริหารจัดการ งานบุคคล งานประกันคุณภาพการศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ และงานวินัยและนิติกร โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้จำแนกลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา (2) กลุ่มลูกค้าอื่น คือ บุคคลภายนอก (3) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย คือ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

สำนักงานอธิการบดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ในครั้งต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

## รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประจำปีการศึกษา 2566

(1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2566 (1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567) มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการบริการโดยตรงที่มาติดต่อด้วยตนเอง และแบบประเมินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ให้ตอบแบบสำรวจผ่านระบบบริการนักศึกษา กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ จำแนกลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา (2) กลุ่มลูกค้าอื่น คือ บุคคลภายนอก (3) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย คือ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และในปีการศึกษา 2566 ทำการประเมินแบบออนไลน์ให้ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้ในระบบบริการนักศึกษา และเว็บไซต์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งประเมินในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ สำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 10 หน่วยงานตามโครงสร้างการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้แก่ งานกิจกรรม งานคลัง งานงบประมาณและติดตามประเมินผล งานบริการและสวัสดิการ งานบริหารจัดการ งานบุคคล งานประกันคุณภาพการศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ และงานวินัยและนิติกร เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

### 1. วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

#### 1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check lists) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการ จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 ด้าน (15 ข้อคำถาม) โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

## 1.2 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ เกณฑ์การตอบมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน 5

เกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ (แปลผล) จากการคำนวณอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้สูตร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยจากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

## 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567 มีผู้มาใช้บริการ และตอบแบบประเมิน จำนวน 2,035 คน

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

### 2.1 แบบประเมิน

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลผู้มาใช้บริการ
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหารระดับความพึงพอใจ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล
4. คำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### 2.2 สัญลักษณ์ทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

- n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{x}$  ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
- sd. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และสังกัด จำนวน 2,035 คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. เพศ
- |         |       |            |
|---------|-------|------------|
| 1. ชาย  | 643   | คน (31.6%) |
| 2. หญิง | 1,392 | คน (68.4%) |

ตารางที่ 1 แสดงผลรวมและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	643	31.6	31.6	31.6
	หญิง	1392	68.4	68.4	100.0
	Total	2035	100.0	100.0	

## 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 747 คน (36.7%)
2. 21-35 ปี 1,164 คน (57.2%)
3. 36-50 ปี 96 คน (4.7%)
4. 51 ปีขึ้นไป 28 คน (1.4%)

ตารางที่ 2 แสดงผลรวมและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

2. อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 21 ปี	747	36.7	36.7	36.7
	21 - 35 ปี	1164	57.2	57.2	93.9
	21 - 35 ปี	96	4.7	4.7	98.6
	51 ปีขึ้นไป	28	1.4	1.4	100.0
	Total	2035	100.0	100.0	

## 3. ประเภทผู้รับบริการ (สถานภาพ)

1. นักเรียน 52 คน (2.6%)
2. นักศึกษา 1,292 คน (63.5%)
3. บุคลากรสายวิชาการ 15 คน (0.7%)
4. บุคลากรสายสนับสนุน 35 คน (1.7%)
5. ประชาชนทั่วไป 18 คน (0.9%)
6. ผู้ปกครอง 66 คน (3.2%)
7. ศิษย์เก่า 544 คน (26.7%)
8. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน 13 คน (0.6%)

ตารางที่ 3 แสดงผลรวมและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

3. ประเภทผู้รับบริการ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	นักเรียน	52	2.6	2.6	2.6
	นักศึกษา	1292	63.5	63.5	66.0
	บุคลากรสายวิชาการ	15	.7	.7	66.8
	บุคลากรสายสนับสนุน	35	1.7	1.7	68.5
	ประชาชนทั่วไป	18	.9	.9	69.4
	ผู้ปกครอง	66	3.2	3.2	72.6
	ศิษย์เก่า	544	26.7	26.7	99.4
	หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	13	.6	.6	100.0
	Total	2035	100.0	100.0	

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการ

ส่วนข้อมูลหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการประเมิน หรือ มาใช้บริการ ประกอบด้วยหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี 10 หน่วยงาน ได้แก่

1. งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา	1,239 คน (60.9%)
2. งานคลัง การเงิน	190 คน (9.3%)
3. งานงบประมาณและติดตามประเมินผล	13 คน (0.6%)
4. งานธุรการ งานบริหารจัดการ	122 คน (6.0%)
5. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	178 คน (8.7%)
6. งานบุคคล	54 คน (2.7%)
7. งานประกันคุณภาพการศึกษา	15 คน (0.7%)
8. งานประชาสัมพันธ์	185 คน (9.1%)
9. งานพัสดุ	32 คน (1.6%)
10. งานวินัยและนิติการ	7 คน (0.3%)

ตารางที่ 4 แสดงผลรวมและร้อยละของข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการ

1. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	งานกิจกรรม กองพัฒนา นักศึกษา	1239	60.9	60.9	60.9
	งานคลัง การเงิน	190	9.3	9.3	70.2
	งานงบประมาณและติดตาม ประเมินผล	13	.6	.6	70.9
	งานธุรการ งานบริหารจัดการ	122	6.0	6.0	76.9
	งานบริการและสวัสดิการ นักศึกษา	178	8.7	8.7	85.6
	งานบุคคล	54	2.7	2.7	88.3
	งานประกันคุณภาพการศึกษา	15	.7	.7	89.0
	งานประชาสัมพันธ์	185	9.1	9.1	98.1
	งานพัสดุ	32	1.6	1.6	99.7
	งานวินัยและนิติการ	7	.3	.3	100.0
Total	2035	100.0	100.0		



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

n = 2035

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	sd.	แปลผล
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.897	พึงพอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก	4.04	0.908	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.01	0.929	พึงพอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.11	0.878	พึงพอใจมาก
รวม		4.06	พึงพอใจมาก

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

n = 2035

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	sd.	แปลผล
5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง	4.10	0.927	พึงพอใจมาก
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.07	0.930	พึงพอใจมาก
7. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม	4.13	0.892	พึงพอใจมาก
8. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และผลประโยชน์มิชอบ	4.21	0.866	พึงพอใจมาก
รวม	4.12		พึงพอใจมาก

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนและผลประโยชน์มิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n = 2035

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	sd.	แปลผล
9. ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน	4.13	0.878	พึงพอใจมาก
10. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.09	0.903	พึงพอใจมาก
11. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.94	1.003	พึงพอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.18	0.855	พึงพอใจมาก
13. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.19	0.857	พึงพอใจมาก
รวม	4.10		พึงพอใจมาก

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.18) ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13) สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

#### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566 ด้านคุณภาพการให้บริการ

n = 2035

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	sd.	แปลผล
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.15	0.878	พึงพอใจมาก
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4.11	0.899	พึงพอใจมาก
รวม	4.13		พึงพอใจมาก

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือการได้รับการบริการที่คุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการในด้านต่างๆ (ผลรวมสำนักงานอธิการบดี)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คน	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ประเมิน
	พอใจมาก (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)			
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	799	722	445	42	27	2035	4.09	พึงพอใจมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	750	724	479	57	25	2035	4.04	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	728	726	475	80	26	2035	4.01	พึงพอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	803	748	418	44	22	2035	4.11	พึงพอใจมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง	827	715	398	62	33	2035	4.10	พึงพอใจมาก
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	804	708	435	63	31	2035	4.07	พึงพอใจมาก
7. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม	837	712	415	48	23	2035	4.13	พึงพอใจมาก
8. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และผลประโยชน์มิชอบ	924	683	370	41	17	2035	4.21	พึงพอใจมาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
9. ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน	827	739	398	52	19	2035	4.13	พึงพอใจมาก
10. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความเพียงพอและพร้อมใช้งาน	788	746	416	59	26	2035	4.09	พึงพอใจมาก
11. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	722	677	488	98	50	2035	3.94	พึงพอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	882	717	380	42	14	2035	4.18	พึงพอใจมาก
13. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	885	712	388	32	18	2035	4.19	พึงพอใจมาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
14. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	858	711	404	41	21	2035	4.15	พึงพอใจมาก
15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	821	707	431	54	22	2035	4.11	พึงพอใจมาก
<b>ผลรวม</b>							<b>4.103</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

$$\text{คิดเป็นร้อยละ } \% (4.103 \times 100) \div 5 = \mathbf{82.06}$$

ผลความพึงพอใจในการให้บริการโดยแยกออกเป็นแต่ละหน่วยงานและแยกให้เห็นเป็นรายด้าน  
ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา 1,239 คน

1. งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	1239	4.06	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	1239	4.14	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1239	4.11	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	1239	4.13	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	1239	4.11	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานคลัง การเงิน 190 คน

2. งานคลัง การเงิน			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	190	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	190	3.84	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	190	3.90	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	190	3.91	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	190	3.87	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานงบประมาณและติดตามประเมินผล 13 คน

3. งานงบประมาณและติดตามประเมินผล			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	13	4.15	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	13	4.13	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13	4.21	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	13	4.19	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	13	4.17	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานธุรการ งานบริหารจัดการ 122 คน

4. งานธุรการ งานบริหารจัดการ			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	122	3.92	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	122	3.95	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	122	3.95	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	122	3.99	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	122	3.95	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 14 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา 178 คน

5. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	178	3.95	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	178	4.04	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	178	4.01	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	178	4.01	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	178	4.00	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 15 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานบุคคล 54 คน

6. งานบุคคล			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	54	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	54	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54	3.80	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	54	3.92	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	54	3.86	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 16 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา 15 คน

7. งานประกันคุณภาพการศึกษา			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	15	3.51	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	15	3.43	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	15	3.66	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	15	3.66	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	15	3.56	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 17 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานประชาสัมพันธ์ 185 คน

8. งานประชาสัมพันธ์			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	185	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่	185	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	185	4.54	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	185	4.60	พึงพอใจมากที่สุด
ผลเฉลี่ยรวม	185	4.57	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 18 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานพัสดุ 32 คน

9. งานพัสดุ			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	32	4.03	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	32	4.10	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	32	4.00	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	32	4.00	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	32	4.03	พึงพอใจมาก



ตารางที่ 19 สรุปความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ งานวินัยและนิติการ 7 คน

10. งานวินัยและนิติการ			
	N	Mean	แปลผล
ด้านกระบวนการขั้นตอน	7	4.46	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	7	4.50	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7	4.42	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	7	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
ผลเฉลี่ยรวม	7	4.48	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 20 สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ทั้ง 10 หน่วยงาน (แยกออกเป็นงาน)

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)	เกณฑ์ประเมิน
งานกิจกรรม กองพัฒนานักศึกษา	4.11	พึงพอใจมาก
งานคลัง การเงิน	3.87	พึงพอใจมาก
งานงบประมาณและติดตาม ประเมินผล	4.17	พึงพอใจมาก
งานธุรการ งานบริหารจัดการ	3.95	พึงพอใจมาก
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	4.00	พึงพอใจมาก
งานบุคคล	3.86	พึงพอใจมาก
งานประกันคุณภาพการศึกษา	3.56	พึงพอใจมาก
งานประชาสัมพันธ์	4.57	พึงพอใจมากที่สุด
งานพัสดุ	4.03	พึงพอใจมาก
งานวินัยและนิติการ	4.48	พึงพอใจมาก
ผลเฉลี่ยรวม	4.06	พึงพอใจมาก