



รายงานการผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

## คำนำ

การจัดทำ รายงานการประเมินความพึงพอใจ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่าง ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน เป็นต้น ของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ของสำนักงานอธิการบดี ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ สนอ ที่ 1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดีขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ ทางสำนักงานอธิการบดี จะนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี	1
วิสัยทัศน์	2
พันธกิจ	2
ประเด็นยุทธศาสตร์	2
เป้าประสงค์	2
โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี	3
หลักการและเหตุผล	4
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินการ</b>	<b>5</b>
เกณฑ์การประเมิน	5
การแปลความหมายข้อมูล	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	6
<b>บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน</b>	<b>7</b>
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี	7
ผลการประเมินเฉลี่ยรวม 3 กอง ในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้	9

# บทที่ 1

## บทนำ

### ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบันสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีพื้นที่ 856 ไร่ 3 งาน 57 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี – หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ห่างจากตัวเมืองไปทางทิศเหนือ 3 กิโลเมตร กระทรวงศึกษาธิการได้อนุมัติให้สร้างวิทยาลัยครูเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2516 โดยรับผิดชอบการศึกษาในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ และพิจิตร วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2518 มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติ วิทยาลัยครู พุทธศักราช 2518” วิทยาลัยครูจึงได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาในปีพุทธศักราช 2538 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ได้ลงพระปรมาภิไธยประกาศในราชกิจจานุเบกษาและได้เริ่มใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา และในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้จัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พุทธศักราช 2538 และให้ใช้ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พุทธศักราช 2547 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละหน่วยเป็นนิติบุคคล และ เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 เดิมมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการ มีหัวหน้าสำนักงานอธิการเป็นผู้กำกับดูแลหน้าที่หลัก ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของสถาบัน ได้แก่การประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันในด้าน การเงิน พัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ อนามัยและสุขาภิบาล การเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ จุฬการและงานเลขานุการ ปัจจุบันสำนักงานอธิการมีฐานะเป็นสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้กำกับดูแล และแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีเป็น 3 กองงาน ดังนี้

1. กองกลาง มีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การกำกับดูแลส่งเสริม และสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ
2. กองนโยบายและแผน มีผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน เป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลัก คือ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงการจัดให้มีการวิเคราะห์แผนและงบประมาณของมหาวิทยาลัย
3. กองพัฒนานักศึกษา มีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเป็นผู้กำกับดูแล หน้าที่หลักคือ การส่งเสริมกิจกรรม นันทนาการ บริการและจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา รวมถึงการอนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

สำนักงานอธิการบดี จึงมีหน้าที่หลักโดยรวมคือการส่งเสริมสนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารและการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังอาศัย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ให้มีศักยภาพได้มาตรฐานและเป็นไปตามทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

## วิสัยทัศน์

การบริหารจัดการการให้บริการ งานงบประมาณ ต้องมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เน้นการสร้างสรรค์มหาวิทยาลัยให้ก้าวหน้าอีกทั้งจัดให้บริการและพัฒนานักศึกษาทุกด้าน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม

## พันธกิจ

สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจ ในการดำเนินงานดังนี้

1. มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการ / ประสานหน่วยงานภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงโดยใช้เทคโนโลยี
2. บริหารจัดการ ด้านการวางแผนงาน โครงการ การเงินงบประมาณ อย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
3. สนับสนุนการศึกษาวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมกิจกรรมและนันทนาการ พัฒนาคุณภาพนักศึกษา ทำนุบำรุง อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม บริการและจัดสวัสดิการให้นักศึกษา อย่างเหมาะสมและมีศักยภาพ

## ประเด็นยุทธศาสตร์ :

1. ผลิตและพัฒนาบัณฑิต โดยยึดหลักคุณธรรมนำความรู้ สร้างจิตสำนึก ค่านิยม วัฒนธรรม บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. ส่งเสริม สนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่สังคม และขยายการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น รวมทั้งสืบสานและเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
3. สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี โดยบูรณาการศาสตร์สากล กับภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. สร้างความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณีไทยและท้องถิ่น
5. ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเอื้อต่อการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย

## เป้าประสงค์ :

1. บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจ แก่ผู้ใช้บัณฑิตทั้งในท้องถิ่นและประเทศ
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ซึ่งเกิดจากความร่วมมือกับชุมชน หน่วยงานในท้องถิ่น และองค์กรอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
3. งานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่แบ่งปัน ประโยชน์และสามารถใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม
4. ท้องถิ่นมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการสืบสาน เผยแพร่และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
5. มีระบบการบริหารจัดการและบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานและเป็น ที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

## โครงสร้างการบริหารสำนักงานอธิการบดี



## หลักการและเหตุผล

ผู้รับบริการเป็นผู้มาใช้บริการโดยตรงจากสำนักงานอธิการบดี และบุคลากรในหน่วยงานต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจ ความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และนำคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี 5 ด้าน
2. เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และนำคำแนะนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

## ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานอธิการบดีประกอบด้วย กองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
  - 2.1 กลุ่มผู้บริหาร
  - 2.2 กลุ่มอาจารย์
  - 2.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่
  - 2.4 กลุ่มนักศึกษา
  - 2.5 กลุ่มประชาชนทั่วไป

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. สำนักงานอธิการบดีสามารถนำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้ไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการ

#### วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ สนอ ที่ 1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ของกองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่าง ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 และมีประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศหน่วยงาน

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

**ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ** ตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

#### เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

#### การแปลความหมายข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

- ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด



## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เกณฑ์เฉลี่ยที่ใช้ แบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

0.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS)

ทั้งนี้สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา และข้อความถามเป็นรายข้อ โดยสถิติที่ใช้ มีดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

#### 1.1 วิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้เลือกคำตอบนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

1.2 วิเคราะห์หาค่าตอบค่าคะแนนเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ในข้อความตอบของคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum f \times X}{N}$$

เมื่อ

$$\bar{X} = \text{คะแนนเฉลี่ย}$$

$$\sum f \times X = \text{ผลรวมทั้งหมดของคะแนน}$$

$$N = \text{จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง}$$

1.3 หาค่ากระจายน้ำหนักของคำตอบโดยหาค่าส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{\sum f \times X^2 - (\sum X)^2}{n}}$$

เมื่อ

$$SD = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum f \times X^2 = \text{ผลรวมทั้งหมดของคะแนนต่อคะแนนยกกำลังสอง}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$n = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

## บทที่ 3

### ผลการดำเนินงาน

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่าง ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 โดยทำการเก็บข้อมูลสรุปคะแนนเฉลี่ยจากกองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ของรอบการประเมินมีผู้ตอบแบบสอบถาม กองกลาง จำนวน 137 ชุด กองนโยบายและแผน จำนวน 158 ชุด กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 260 ชุด รวมทั้งสิ้น 555 ชุด ซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

#### เกณฑ์ในการอ่านค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด	1.00-1.49
น้อย	1.50-2.49
ปานกลาง	2.50-3.49
มาก	3.50-4.49
มากที่สุด	4.50-5.00

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่าง ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 เฉลี่ยรวม 3 กอง

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.01	4.09	3.93	4.01	พึงพอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	4.27	4.02	4.09	พึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	4.08	3.94	3.99	พึงพอใจมาก
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	3.92	4.06	3.95	3.98	พึงพอใจมาก
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.02	3.99	4.03	4.01	พึงพอใจมาก
รวมคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น	3.98	4.10	3.97	4.02	พึงพอใจมาก

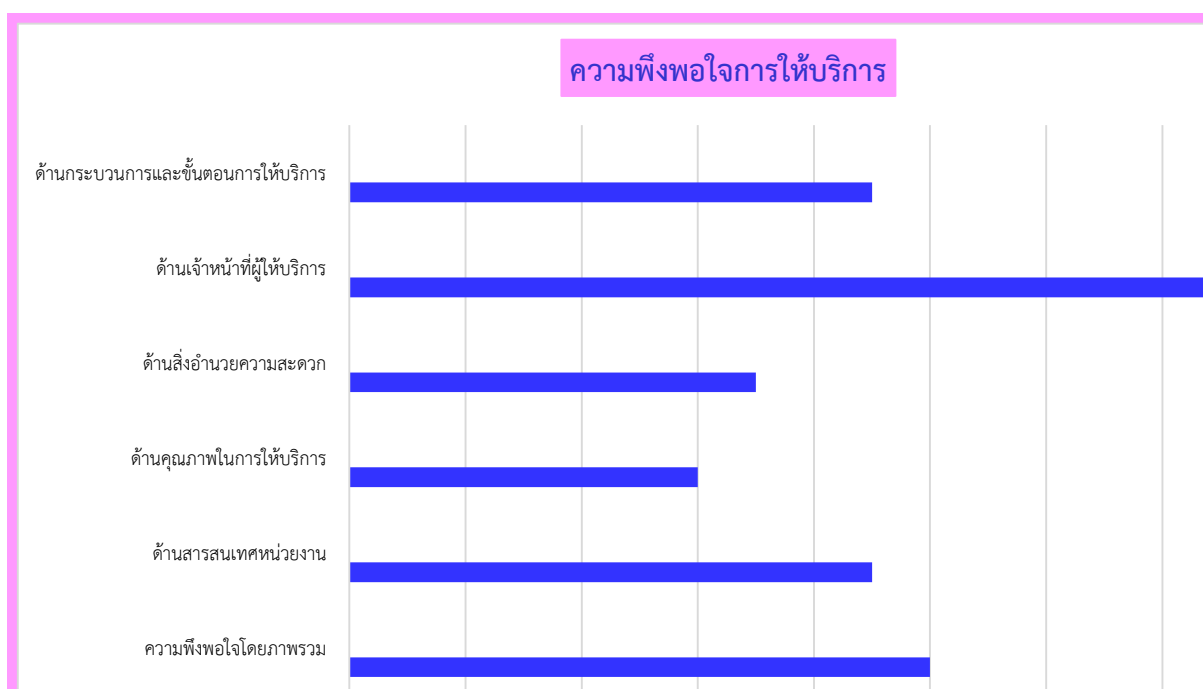
จากตาราง พบว่า

1. ผู้รับบริการจากกองกลางมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสารสนเทศหน่วยงานมากที่สุดคือ 4.02 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4.01 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.99 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการจากกองนโยบายและแผนมีความพึงพอใจเฉลี่ยในในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ 4.27 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4.09 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.08 ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการจากกองพัฒนานักศึกษามีความพึงพอใจเฉลี่ยในในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน มากที่สุดคือ 4.03 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.02 และด้านคุณภาพในการให้บริการ 3.95 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่าง ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564



สรุปผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดี พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีความพึงพอใจเฉลี่ยในในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ 4.09 รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสารสนเทศหน่วยงาน 4.01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3.99 ตามลำดับ

ผลการประเมินเฉลี่ยรวม 3 กอง ในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนา นักศึกษา		
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	3.96	4.09	3.93	4.01	พึงพอใจมาก
1.1 มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการ ในการขอรับบริการ	4.01	4.09	4.01	4.04	พึงพอใจมาก
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	4.05	3.80	3.93	พึงพอใจมาก
1.3 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.95	4.11	3.94	4.00	พึงพอใจมาก
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา	3.88	4.04	3.83	3.92	พึงพอใจมาก
1.5 มีความโปร่งใสในการให้บริการ	4.02	4.15	4.08	4.05	พึงพอใจมาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	4.01	4.27	4.02	4.09	พึงพอใจมาก
2.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ เต็มใจบริการ	4.00	4.30	4.01	4.10	พึงพอใจมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.11	4.28	4.03	4.14	พึงพอใจมาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.02	4.32	4.02	4.12	พึงพอใจมาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	3.98	4.16	4.01	4.05	พึงพอใจมาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์	3.94	4.29	4.05	4.09	พึงพอใจมาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	3.99	4.08	3.94	3.99	พึงพอใจมาก
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ	3.93	4.10	4.02	4.02	พึงพอใจมาก
3.2 จัดสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.03	4.08	3.98	4.03	พึงพอใจมาก
3.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.01	4.03	3.86	3.97	พึงพอใจมาก
3.4 มีป้ายชี้หน่วยงาน/ป้ายบอกจุด บริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.96	4.14	4.01	4.04	พึงพอใจมาก
3.5 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.02	4.05	3.83	3.97	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	กองกลาง	กองนโยบายและแผน	กองพัฒนานักศึกษา		
<b>4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>4.02</b>	<b>4.06</b>	<b>3.95</b>	<b>3.98</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.08	4.11	3.98	4.06	พึงพอใจมาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.03	4.09	3.91	4.01	พึงพอใจมาก
4.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.01	4.03	3.95	4.00	พึงพอใจมาก
4.4 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	3.99	4.05	3.92	3.99	พึงพอใจมาก
4.5 ภาพรวมในการบริการของแต่ละหน่วยงานภายใน	4.01	4.00	4.01	4.01	พึงพอใจมาก
<b>5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน</b>	<b>3.92</b>	<b>3.99</b>	<b>4.03</b>	<b>4.01</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
5.1 เว็บไซต์หน่วยงานสืบค้นได้ง่าย	3.89	4.01	4.01	3.97	พึงพอใจมาก
5.2 เว็บไซต์หน่วยงานข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.91	4.11	4.03	4.02	พึงพอใจมาก
5.3 สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่าย	3.88	3.97	4.04	3.96	พึงพอใจมาก
5.4 รูปแบบการกรอกข้อมูลมีความทันสมัย	3.93	3.92	4.03	3.96	พึงพอใจมาก
5.5 มีช่องทางการส่งและรับข้อมูลหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook อีเมลหน่วยงาน เป็นต้น	3.98	3.94	4.03	3.98	พึงพอใจมาก
<b>รวมคะแนนเฉลี่ยทั้งสิ้น</b>	<b>3.98</b>	<b>4.10</b>	<b>3.97</b>	<b>4.02</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>