

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559



สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่





คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2559 จัดทำขึ้นเพื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานมาตรฐานฯ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน และด้านผลการให้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมในการแนะนำและช่วยเหลือการจัดทำรายงานเล่มนี้ ทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้คงเป็นประโยชน์ต่อทุกหน่วยงานและของสำนักงานต่อไป

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ตุลาคม 2559

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานได้พัฒนา ปรับปรุงสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยสำนักงานมาตรฐานฯ ได้จัดส่งแบบสำรวจให้กับหน่วยงานทั้งในระดับคณะ สำนัก สถาบัน จำนวน 150 ชุด หน่วยงานได้ตอบกลับมายังสำนักงานมาตรฐานฯ จำนวน 140 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.33 ผลการสำรวจมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 140 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (เพศหญิง ร้อยละ 61.43 เพศชาย ร้อยละ 38.57) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 69.29) รองลงมา อายุระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 17.86) ตามลำดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.57) รองลงมาปริญญาโท (ร้อยละ 37.14) และ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 77.86) มากกว่าสายวิชาการ (ร้อยละ 22.14)

2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดกิจกรรม 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน 6) ด้านผลการให้บริการ เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.36) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.50)

2.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.48)

2.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.44)

2.4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.40)

2.5 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.44)

2.6 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.39)



2.7 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.50)

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน คือ

3.1 จุดเด่นในการบริการ

บุคลากรมีอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ พร้อมให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างดี และการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งหน่วยงานมีการกำหนดปฏิทินปฏิบัติงานแจ้งการดำเนินงานของหน่วยงานให้กับบุคลากรและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยได้รับทราบ

3.2 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง

ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยเพื่อรองรับกับการทำงานด้านการประกันคุณภาพ และสถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการติดต่อประสานงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่าง	ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 140 ตัวอย่าง
คิดเป็นร้อยละ	ร้อยละ 93.33
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
การวิเคราะห์ข้อมูล	โปรแกรมสำเร็จรูป
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	เดือน กรกฎาคม 2559 – กันยายน 2559
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย	

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละตามเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	84.20 – 100.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	68.20 – 84.19	มาก
2.61 – 3.40	52.20 – 68.19	ปานกลาง
1.81 – 2.60	36.20 – 52.19	น้อย
1.00 – 1.80	20.00 – 36.19	น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	54	38.57
หญิง	86	61.43
รวม	140	100.00
2. อายุ		
ไม่ตอบ	2	1.43
21 – 30 ปี	25	17.86
31 – 40 ปี	97	69.29
41 – 50 ปี	10	7.14
50 ปีขึ้นไป	6	4.29
รวม	140	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3	2.14
ปริญญาตรี	75	53.57
ปริญญาโท	52	37.14
ปริญญาเอก	10	7.14
รวม	140	100.00
4. ประเภทบุคลากร		
บุคลากรสายวิชาการ	31	22.14
บุคลากรสายสนับสนุน	109	77.86
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 140 คน รายละเอียดดังนี้

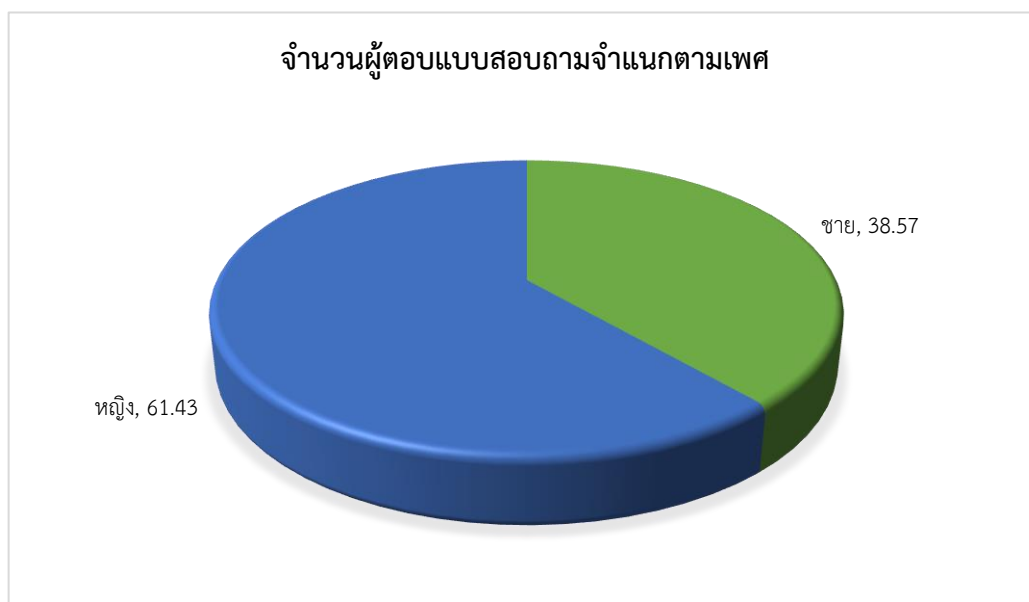
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 61.43 และเพศชายจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 69.29 รองลงมาอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

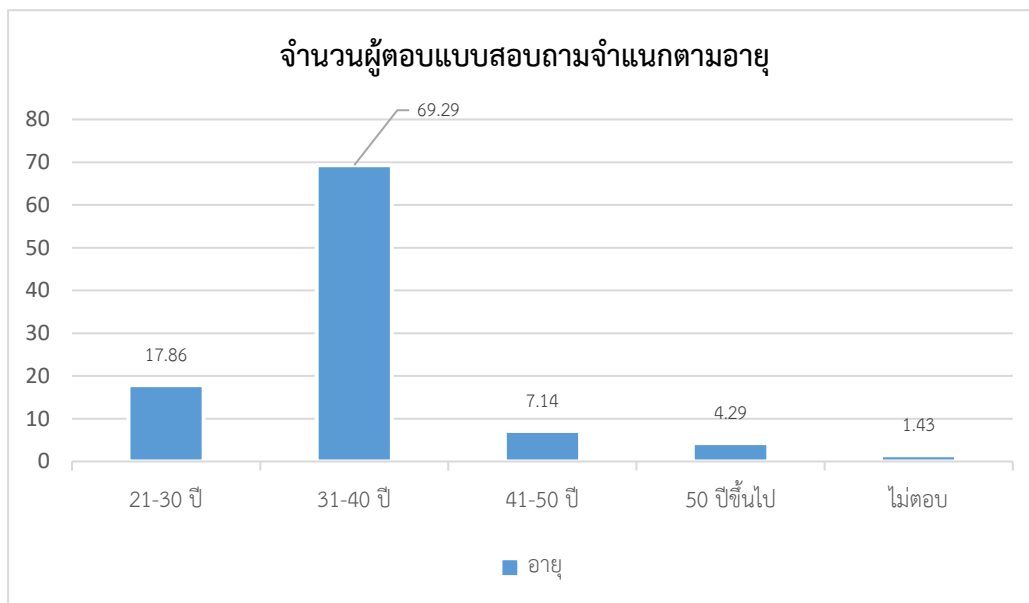
จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 และมีผู้ไม่ตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และระดับการศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ตามลำดับ

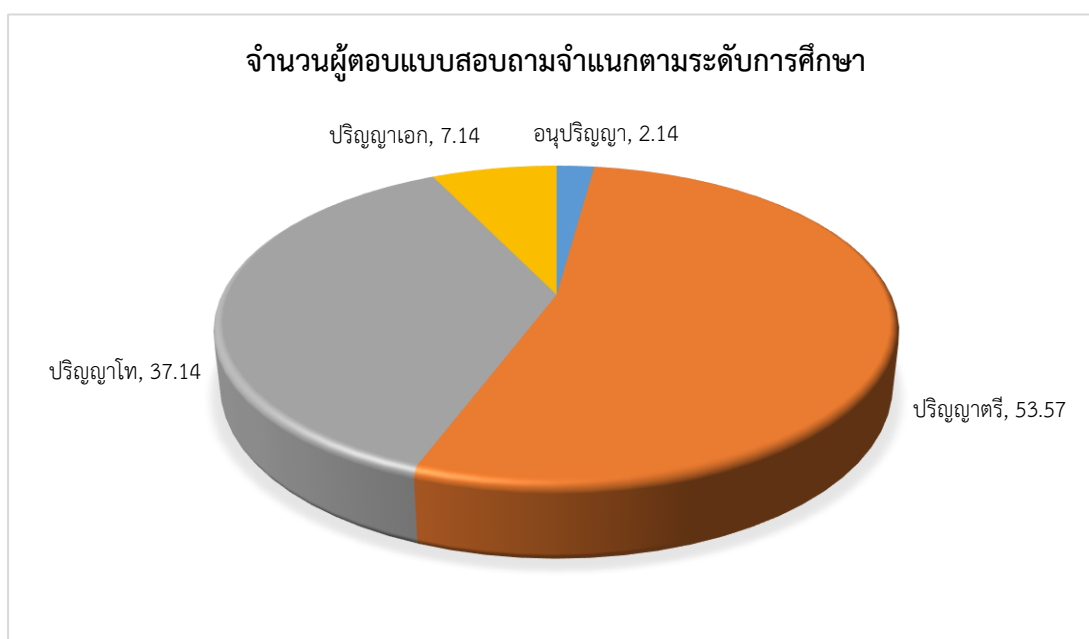
ประเภทบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 77.86 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14



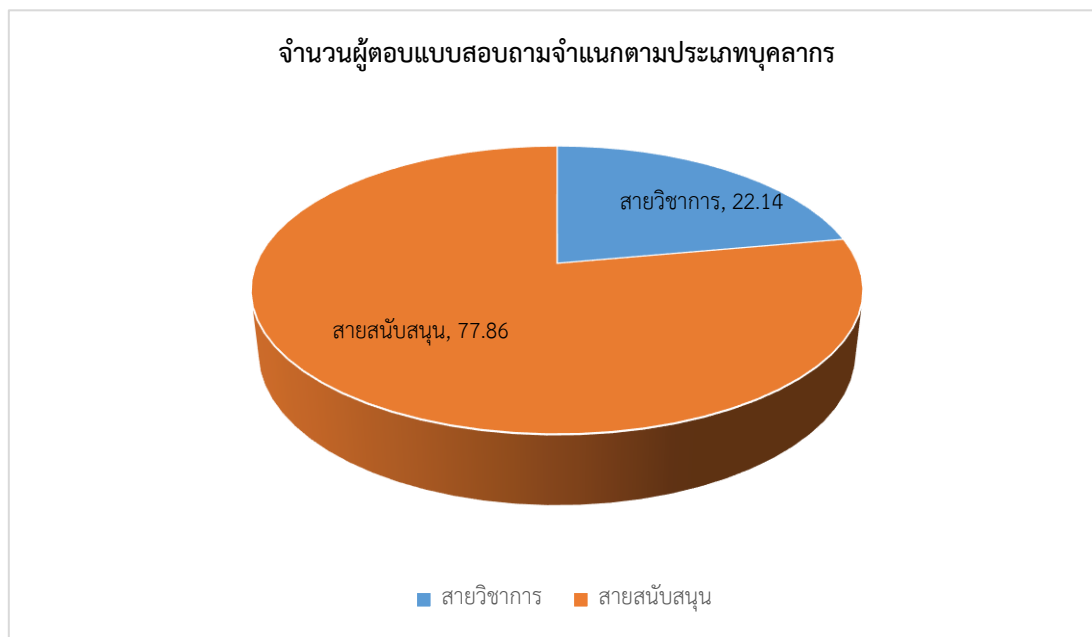
แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

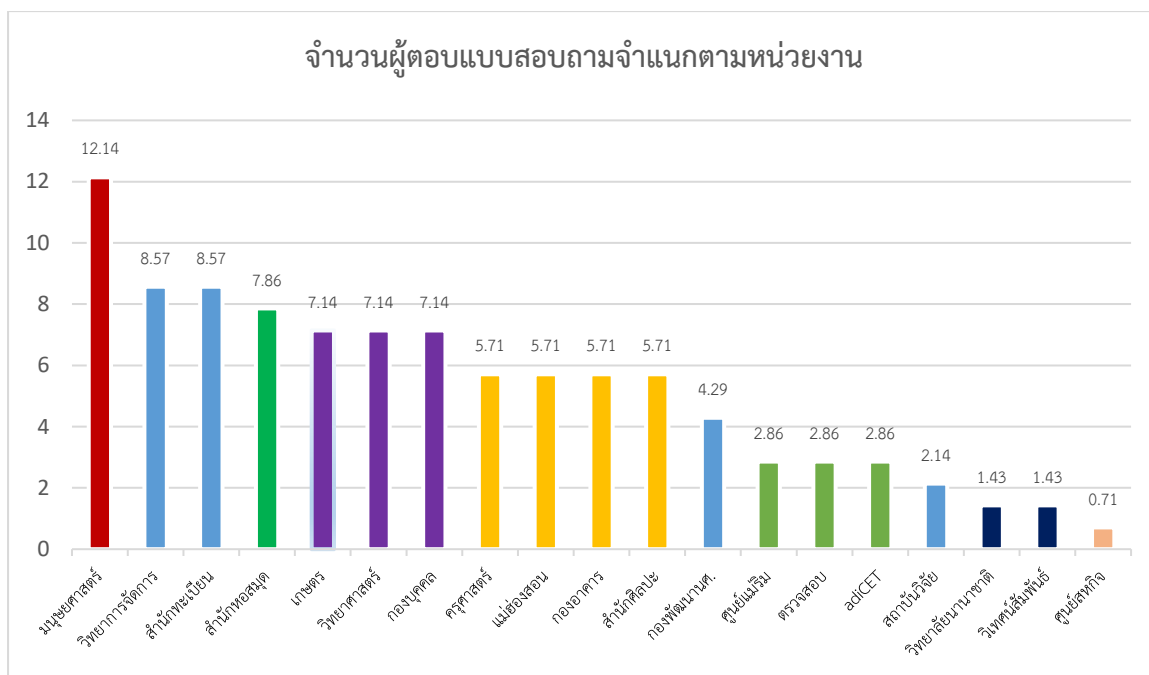


แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบุคลากร

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	17	12.14
2. คณะวิทยาการจัดการ	12	8.57
3. สำนักทะเบียนและประมวลผล	12	8.57
4. สำนักหอสมุด	11	7.86
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10	7.14
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	10	7.14
7. กองบริหารงานบุคคล	10	7.14
8. คณะครุศาสตร์	8	5.71
9. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	8	5.71
10. กองอาคารสถานที่	8	5.71
11. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	8	5.71
12. กองพัฒนานักศึกษา	6	4.29
13. สำนักงานบริหารศูนย์แมริม	4	2.86
14. หน่วยตรวจสอบภายใน	4	2.86
15. วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย	4	2.86
16. สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	2.14
17. วิทยาลัยนานาชาติ	2	1.43
18. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	2	1.43
19. ศูนย์สหกิจและพัฒนาอาชีพ	1	0.71
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 รองลงมา คณะวิทยาการจัดการและสำนักทะเบียนและประมวลผล ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 รองลงมา สำนักหอสมุดตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 ตามลำดับ (รายละเอียดดังแผนภูมิ)



แผนภูมิที่ 5 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน

ตารางที่ 3 ความต้องการรับบริการจากสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

รายการที่ให้บริการ	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เลือก
1. การชี้แจงแนวทางการประเมินตัวป่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	57	54	27	-	-	2
2. การอบรมหลักสูตรประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร	43	43	39	3	8	4
3. การอบรมหลักสูตรประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ	39	52	36	5	4	4
4. การอบรมหลักสูตรประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย	40	48	40	3	4	5
5. การอบรมหลักสูตรการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับหลักสูตร	40	47	38	4	7	4
6. การอบรมหลักสูตรการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับคณะ	43	44	39	5	5	4
7. การอบรมหลักสูตรการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัย	39	46	41	6	5	3
8. การอบรมหลักสูตรการรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ CHE QA Online ระดับคณะระดับมหาวิทยาลัย	40	42	47	5	3	3
9. การอบรมหลักสูตรการรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ e-SAR Online ระดับหน่วยงานสนับสนุน	47	43	44	4	1	1
10. การสัมมนาเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน	39	56	39	5	-	1

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการจัดกิจกรรม	4.25	0.50	2	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.48	6	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.44	1	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.40	3	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน	4.19	0.44	7	มาก
6. ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	4.24	0.39	3	มากที่สุด
7. ด้านผลการให้บริการ	4.23	0.50	5	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.25	0.36		มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพด้านการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ลำดับที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ลำดับที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ลำดับที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านสารสนเทศหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (จำแนกตามด้านการจัดกิจกรรม)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
1.1 การจัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ	4.22	0.52	3	มากที่สุด
1.2 การประสานงานเพื่อรับการประเมินคุณภาพ	4.26	0.53	2	มากที่สุด
1.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรม	4.28	0.55	1	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.25	0.50		มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดกิจกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานด้านการจัดกิจกรรม ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการแจ้งข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการประสานงานเพื่อรับการประเมินคุณภาพ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการจัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
2.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.24	0.50	1	มากที่สุด
2.2 ได้รับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.16	0.55	3	มาก
2.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.19	0.51	2	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.20	0.48		มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในการได้รับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
3.1 ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.44	0.53	2	มากที่สุด
3.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	4.41	0.52	4	มากที่สุด
3.3 การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.46	0.50	1	มากที่สุด
3.4 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.44	0.50	2	มากที่สุด
3.5 ความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษา/ให้บริการ อาทิ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำต่างๆ	4.25	0.47	5	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.40	0.44		มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ลำดับที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
4.1 สถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.27	0.52	2	มากที่สุด
4.2 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน	4.28	0.48	1	มากที่สุด
4.3 ช่องทางการให้บริการหลากหลายรูปแบบ อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์	4.24	0.48	3	มากที่สุด
4.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ อาทิ กล้องรับความคิดเห็น สายตรง เป็นต้น	4.19	0.43	4	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.24	0.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ตั้งของสำนักงาน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการหลากหลายรูปแบบ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (จำแนกตามด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
5.1 ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.18	0.51	5	มาก
5.2 ระบบสารสนเทศตอบสนองตรงตามความต้องการ	4.16	0.50	4	มาก
5.3 ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.23	0.51	1	มากที่สุด
5.4 ระบบสารสนเทศของหน่วยงานมีความทันสมัย ถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้	4.20	0.50	2	มาก
5.5 ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ เป็นหมวดหมู่ ใช้งานง่าย	4.19	0.56	3	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.19	0.44		มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานด้านระบบสารสนเทศ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านระบบสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงานมีความทันสมัย ถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ เป็นหมวดหมู่ ใช้งานง่าย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านระบบสารสนเทศมีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลและสามารถเข้าถึงได้สะดวก ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ลำดับที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านระบบสารสนเทศตอบสนองตรงตามความต้องการ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

**ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (จำแนกตามด้านศิลปะและวัฒนธรรม)**

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
6.1 บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั่วไปของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ	4.44	0.50	1	มากที่สุด
6.2 บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ	4.16	0.54	4	มาก
6.3 การปรับแต่งด้านภูมิทัศน์ของสำนักงานมีความสวยงาม สอดรับกับธรรมชาติ และมีความปลอดภัย	4.19	0.43	2	มาก
6.4 การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	4.19	0.56	2	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.24	0.39		มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้



ลำดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั่วไปของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ลำดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านการปรับแต่งด้านภูมิทัศน์ของสำนักงานมีความสวยงาม สอดรับกับธรรมชาติ และมีความปลอดภัย ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ลำดับที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามด้านผลการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		ลำดับ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.		
6.1 ผลการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน	4.23	0.50		มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.23	0.50		มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผลการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักงานมาตรฐาน
และประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็นการสำรวจ	ความคิดเห็น					
	เข้าร่วม	ร้อยละ	ไม่เข้าร่วม	ร้อยละ	ไม่ตอบ	ร้อยละ
การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	102	72.86	23	16.43	15	10.71
รวม	102	72.86	23	16.43	15	10.71

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน

1. ต้องการให้ QA จัดให้บริการด้านใด

- 1.1 การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน
- 1.2 การอบรมเกี่ยวกับแนวทางกระบวนการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ถูกต้อง
- 1.3 ประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพก่อนหน่วยงานระดับคณะ
- 1.4 วิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตาม มคอ.7 อย่างไรให้ได้คะแนนผ่านเกณฑ์
- 1.5 กิจกรรมการวิพากษ์รายงานการประเมินตนเอง (SAR) โดยผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านการประกันคุณภาพ
- 1.6 การจัดกิจกรรมเสริมความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- 1.7 การอบรมด้านการประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตรและสร้างความชัดเจนเรื่องตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน

2. จุดเด่นการให้บริการของหน่วยงาน

- 2.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส
- 2.2 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีน้ำใจ มีความรวดเร็วและ เป็นกันเอง
- 2.3 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 อัธยาศัยดี มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมให้บริการ แต่งกายสุภาพ
- 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว
- 2.6 มีการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ



3. จุดที่ควรปรับปรุง

- 3.1 แจ้งระยะเวลาการประเมิน
- 3.2 ความรวดเร็วในการรับความรู้และข่าวสาร
- 3.3 การปรับระยะเวลาการจัดกิจกรรม การอบรม
- 3.4 การแจ้งข้อมูลการประเมินคุณภาพให้ทันต่อสถานการณ์และครบถ้วนถูกต้อง
- 3.5 อบรมผู้ประเมินให้ทันเวลา และควรจัดก่อนหน่วยงานระดับหลักสูตร เพื่อวางแผนงานได้ชัดเจน