



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานอธิการบดี  
เพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ  
ประจำปีงบประมาณ 2554

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

เพื่อนำข้อเสนอแนะผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้ประกอบการ  
พิจารณาการปฏิบัติงานราชการ/ งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี  
งบประมาณ 2554 ซึ่งสามารถสรุปผลโดยภาพรวมและแยกตามหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

**ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน**

ค่าคะแนน	0.00 - 1.80	ไม่พึงพอใจ
ค่าคะแนน	1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี แยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
	รอบ 6 เดือน	รอบ 12 เดือน	ประจำปีงบประมาณ 2554	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
กองกลาง	3.79	3.70	3.74	มาก
กองแผนงาน	4.12	4.35	4.24	มากที่สุด
กองกิจการนักศึกษา	3.64	4.14	3.89	มาก
กองการเจ้าหน้าที่	3.68	3.79	3.74	มาก
กองวิเทศสัมพันธ์	4.23	4.23	4.23	มากที่สุด
กองอาคารและสถานที่	2.39	3.62	3.00	ปานกลาง
กองคลัง	3.73	3.91	3.82	มาก
กองสวัสดิการ	4.29	4.22	4.26	มากที่สุด
กองแนะแนว สหกิจศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	4.25	4.33	4.29	มากที่สุด
สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	3.98	4.62	4.30	มากที่สุด
สำนักงานตรวจสอบภายใน	3.76	3.91	3.83	มาก
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.21	4.24	4.23	มากที่สุด
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4.10	3.92	4.01	มาก
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	3.61	3.55	3.58	มาก
สำนักงานอธิการบดี	3.84	4.04	3.94	มาก

และวิเคราะห์สรุปผลเป็นแต่ละด้านของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีทั้ง 14 หน่วยงานได้ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	กองกลาง			กองแผนงาน			กองกิจการนักศึกษา			กองการเจ้าหน้าที่		
	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.67	3.54	3.61	4.10	4.16	4.13	3.62	4.07	3.85	3.56	3.62	3.59
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	3.82	3.76	3.79	4.17	4.69	4.43	3.68	4.19	3.94	3.78	3.94	3.86
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	3.78	3.80	4.07	4.21	4.14	3.59	4.12	3.86	3.65	3.79	3.72
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	3.86	3.70	3.78	4.15	4.36	4.26	3.67	4.18	3.93	3.73	3.82	3.78
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>3.70</b>	<b>3.74</b>	<b>4.12</b>	<b>4.35</b>	<b>4.24</b>	<b>3.64</b>	<b>4.14</b>	<b>3.89</b>	<b>3.68</b>	<b>3.79</b>	<b>3.74</b>

ประเด็นความพึงพอใจ	กองวิเทศสัมพันธ์			กองอาคารและสถานที่			กองคลัง			กองสวัสดิการ		
	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	4.22	4.21	2.51	3.56	3.04	3.55	3.85	3.70	4.08	4.35	4.22
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.37	4.47	4.42	2.29	3.58	2.94	3.96	4.07	4.02	4.32	4.16	4.24
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	3.93	4.01	2.35	3.72	3.04	3.75	3.72	3.74	4.11	4.12	4.12
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.27	4.29	4.28	2.39	3.61	3.00	3.65	3.99	3.82	4.66	4.25	4.46
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>4.23</b>	<b>4.23</b>	<b>2.39</b>	<b>3.62</b>	<b>3.00</b>	<b>3.73</b>	<b>3.91</b>	<b>3.82</b>	<b>4.29</b>	<b>4.22</b>	<b>4.26</b>

ประเด็นความพึงพอใจ	สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา			สำนักงานตรวจสอบภายใน			สำนักงานสภามหาวิทยาลัย			ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.90	4.48	4.19	3.67	3.82	3.75	4.01	3.95	3.98	4.12	4.12	4.12
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.04	4.96	4.50	3.86	4.08	3.97	4.16	3.88	4.02	4.18	4.32	4.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	4.39	4.17	3.70	3.75	3.73	4.14	4.02	4.08	4.15	4.19	4.17
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.04	4.63	4.34	3.82	3.97	3.90	4.10	3.84	3.97	4.40	4.33	4.37
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>4.62</b>	<b>4.30</b>	<b>3.76</b>	<b>3.91</b>	<b>3.83</b>	<b>4.10</b>	<b>3.92</b>	<b>4.01</b>	<b>4.21</b>	<b>4.24</b>	<b>4.23</b>

ประเด็นความพึงพอใจ	กองแนะแนว สหกิจศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์			ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม			สำนักงานอธิการบดี			
	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	6 เดือน	12 เดือน	ปี 2554	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	4.30	4.36	3.62	3.50	3.56	3.79	3.97	3.88	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.43	4.37	4.40	3.62	3.60	3.61	3.91	4.15	4.03	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	4.27	4.05	3.53	3.40	3.47	3.77	3.96	3.87	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.34	4.36	4.35	3.66	3.70	3.68	3.91	4.07	3.99	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>4.33</b>	<b>4.29</b>	<b>3.61</b>	<b>3.55</b>	<b>3.58</b>	<b>3.84</b>	<b>4.04</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>