



# รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## คำนำ

ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้สำรวจความพึงพอใจ ๕ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการ เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภชัย อัครกุล)  
ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
๙ กันยายน ๒๕๖๕

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการสำรวจ	๒
๑.๔ ขอบเขตของการสำรวจ	๒
๑.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒
๑.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒
๑.๗ สถิติที่ใช้ในการคำนวณ	๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ	๔
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา	๕
ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	๖
สรุปผล	๗
บรรณานุกรม	๘

## บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๐ ตามประกาศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ประสานงานด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับเขตพื้นที่และหน่วยงานภายนอก รวมทั้งประสานงานภายในเพื่อนำระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติในระดับเขตพื้นที่/คณะ/สถาบัน/สำนัก/กองและวิทยาลัย ดำเนินการให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษากายใน และติดตามให้มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางานให้มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับต่อสังคม

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

๑. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานธุรการ
๒. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
๓. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานตรวจติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา
๔. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา
๕. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานรายงานผลการปฏิบัติงาน
๖. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพเขตพื้นที่
๗. ปฏิบัติงานร่วมกับ/หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น การประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกถือเป็นหน้าที่หลักในการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษายังมุ่งหวังในการให้บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา รับรู้และนำข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้รับไปพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ

### ๑.๓ กรอบแนวคิดที่ใช้ในสำรวจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วย ๔ ประเด็น คือ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### ๑.๔ ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน ๒๗ หน่วยงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

### ๑.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

๑.๕.๑ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาส่งหนังสือราชการให้กับหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน ๒๗ หน่วยงาน และแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผ่านช่องทางออนไลน์

๑.๕.๒ การรับแบบสอบถามคืน สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้รับแบบสอบถามคืน ดังนี้

- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน ๙๖ ฉบับ

๑.๕.๓ ระยะเวลาเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

### ๑.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

๑.๖.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าความถี่และร้อยละ

๑.๖.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย ๕ ระดับ ดังนี้

๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดีมาก
๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดี
๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพอใช้
๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการควรปรับปรุง

## ๑.๗ สถิติที่ใช้ในการคำนวณ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### ๑. ร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f}{n} \times 100$$

P	แทน	ร้อยละ
f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

(บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๕๓ : ๑๐๒)

### ๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูล
n	แทน	จำนวนของข้อมูล

(สุวิมล ตรีภานันท์. ๒๕๕๓ : ๑๗๙)

### ๓. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

(บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๕๓ : ๑๐๓)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลผลของการสำรวจนั้น ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ตารางตามลำดับดังนี้

**ตอนที่ ๑** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ ๒** ผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ตอนที่ ๓** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ ๑** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ดังตารางที่ ๑

**ตารางที่ ๑** แสดงจำนวนข้อมูล ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑.๑ ชาย	๖	๖.๒๕
๑.๒ หญิง	๙๐	๙๓.๗๕
<b>รวม</b>	<b>๙๖</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
๒.๑ อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี	๑๒	๑๒.๕๐
๒.๒ อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	๖๖	๖๘.๗๕
๒.๓ อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	๑๘	๑๘.๗๕
๒.๔ อายุ ๕๖ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๙๖</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. สังกัดของผู้รับบริการ</b>		
๓.๑ หน่วยงานกลาง	๕๔	๕๖.๒๕
๓.๒ สังกัดพื้นที่	๓๖	๓๗.๕๐
๓.๓ สังกัดคณะ	๖	๖.๒๕
<b>รวม</b>	<b>๙๖</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ ผู้รับบริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เมื่อจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ เพศหญิง จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ พบว่า อายุ ๒๕ – ๓๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ อายุ ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ อายุ ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

เมื่อจำแนกตามสังกัดของผู้รับบริการ พบว่า สังกัดหน่วยงานกลาง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ สังกัดพื้นที่ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ สังกัดคณะ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

## ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิเคราะห์ข้อมูล โดยภาพรวม รายด้าน รายข้อ โดยใช้ ค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตารางที่ ๒** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ

รายการประเมิน	ผลการสำรวจ (n=๙๖)		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน	๓.๙๕	๐.๖๒	ดี
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๐๒	๐.๖๕	ดี
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๖๖	ดี
๔. เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน	๔.๑๐	๐.๖๘	ดี
๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	๓.๘๙	๐.๖๙	ดี
<b>ภาพรวมด้านที่ ๑</b>	<b>๔.๐๐</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>ดี</b>
<b>ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
๖. ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	๔.๓๖	๐.๖๖	ดี
๗. การให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา	๔.๓๕	๐.๖๖	ดี
๘. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๘	ดี
๙. ความสามารถในการสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ	๔.๑๐	๐.๖๘	ดี
๑๐. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๖๙	ดี
๑๑. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๗๒	ดี
๑๒. ความเสมอภาคในการให้บริการ	๔.๑๒	๐.๗๐	ดี



รายการประเมิน	ผลการสำรวจ (n=๙๖)		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ภาพรวมด้านที่ ๒</b>	<b>๔.๒๙</b>	<b>๐.๖๙</b>	
<b>ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑๓. สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๔.๐๖	๐.๗๘	ดี
๑๔. สภาพห้องทำงานเอื้อต่อการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๗๐	ดี
๑๕. อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๙๖	๐.๖๘	ดี
๑๖. อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๘๑	๐.๖๘	ดี
<b>ภาพรวมด้านที่ ๓</b>	<b>๔.๒๕</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>ดี</b>
<b>ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ</b>			
๑๗. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔.๐๘	๐.๖๔	ดี
๑๘. การให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหา	๔.๐๔	๐.๖๖	ดี
๑๙. ความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูล ข่าวสาร	๔.๐๐	๐.๖๕	ดี
๒๐. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	๔.๐๓	๐.๗๐	ดี
๒๑. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	๔.๐๒	๐.๗๒	ดี
<b>ภาพรวมด้านที่ ๔</b>	<b>๔.๐๐</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>ดี</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๐๕</b>	<b>๐.๖๙</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = ๔.๐๕$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อยู่ในระดับดีทั้ง ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = ๔.๔๐$ ) ๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = ๔.๒๙$ ) ๓. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = ๔.๒๕$ ) และ ๔. ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = ๔.๐๐$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อยู่ในระดับดีทุกข้อ

**ตอนที่ ๓** ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

-ไม่มี-

## สรุปผล

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งได้สำรวจในรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๗ ซึ่งจำแนกในแต่ละส่วนได้ดังนี้

### ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

### ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

### ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

### ๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

## บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๓. การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ ๖). กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก  
สุวิมล ตรีภานนท์. ๒๕๔๓. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ  
(พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ๒๕๕๐. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา  
ระดับอุดมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. ๒๕๕๕. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
สายสนับสนุน.