



## บันทึกข้อความ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
รับที่ 215853  
วันที่ 25 พ.ย. 2565  
เวลา 15.23 น.

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองกิจการนิสิต งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ โทร. 1225

ที่ อว 0603.01.02(4)/0270

วันที่ 22 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอจัดส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ประจำปีงบประมาณ 2565

เรียน อธิการบดี

ตามที่ งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยให้บริการด้านข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ , ประชาสัมพันธ์ข้อมูล / ข่าวสาร , ประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอก , เข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ , การให้บริการระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า และการให้บริการชุดครุยวิทยฐานะ นั้น บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ 2565 ลงแล้ว เพื่อให้การบริการและการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ กองกิจการนิสิต จึงใคร่ขอจัดส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ประจำปีงบประมาณ 2565 ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศิริวรรณ กมลพัฒนนะ)

ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต

๑๒๖๗

จรัสดาว คมเมือง

28 พย 65

(ดร.จรัสดาว คมเมือง)

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานิสิต ศิษย์เก่า และศิลปวัฒนธรรม  
ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

- สมานเทษนา  
๑๒  
๒๓ พย ๖๕

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ ผ่านระบบการประเมินออนไลน์ Google form จำนวน 268 ชุด ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ )

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (Female) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.49 , สถานภาพเป็นศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Alumni) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 , ช่องทางการใช้บริการผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.37 และขอใช้บริการเรื่องเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.09

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (มีความเป็นมิตร) (Polite, Smiley (Friendly)) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ )

ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยากรับกลับมาใช้บริการอีกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ )

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย (Variety communication channels) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Website) (Information Accessibility : Website , Facebook) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ )

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่า เป็น ศิษย์เก่า/นิสิต/บุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร และหากมีโอกาสท่านจะแนะนำญาติ พี่น้อง บุตรหลาน และบุคคลอื่นให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ ท่านยินดีให้ความร่วมมือ/ให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยเมื่อมีการร้องขอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ )

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

- อยากให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยต่อไป ศิษย์เก่าได้รับข่าวสารแล้วก็พอทำให้หายคิดถึง

- อยากให้มียุทธศาสตร์กับนิสิตเก่าเยอะ

- อยากให้มียางล้อประจำปี

- การให้บริการเป็นกันเอง มีน้ำใจในความช่วยเหลือทุกด้านอย่างดี

- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานน่ารักมาก บางเรื่องไม่ใช้งานของทางหน่วยแต่ก็ประสานให้ ครอบคลุมทางหน่วยหลายครั้งเกรงใจมากเลยคะ แล้วก็ขอบคุณทุกท่านด้วยนะคะ

## แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน

1. ผลิตสื่อและทำ content เผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของมหาวิทยาลัยในช่องทางต่าง ๆ
2. จัดกิจกรรมประจำปีที่ให้ศิษย์เก่าเข้าร่วมและกลับมาเยี่ยมเยียนมหาวิทยาลัย เช่น NU RUN
3. พัฒนาต่อยอด/ปรับปรุงจากกิจกรรมเดิมเพื่อให้เกิดกิจกรรมประเพณีของมหาวิทาลัยนเรศวร เช่น กิจกรรมบวงสรวงองค์สมเด็จพระนเรศวรมหาราช (ถวายตัวเป็นศิษย์) กิจกรรมรับน้องเข้าวัง (NU HI TOUCH) กิจกรรมรับน้องเข้าหอ (รุ่นพี่ช่วยน้องของเข้าหอ) กิจกรรมถวายบังคมลา เป็นต้น เพื่อให้บัณฑิตปัจจุบันประทับใจและอยากกลับมาร่วมกิจกรรมอีกครั้งเมื่อเป็นศิษย์เก่า

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนิสิต ประจำปี  
งบประมาณ 2565 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ ผ่านระบบการประเมินออนไลน์ Google form  
จำนวน 268 ชุด ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ )

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ (Gender)

เพศ (Gender)	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง (Female)	138	51.49
เพศชาย (Male)	110	41.05
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	20	7.46
รวม	268	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (Female) มากที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ 51.49 รองลงมาเป็นเพศชาย (Male) คิดเป็นร้อยละ 41.05 และเพศทางเลือก (LGBTQ+) คิดเป็นร้อยละ  
7.46

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (Status of Respondents)

สถานภาพ (Status of Respondents)	จำนวน	ร้อยละ
ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Alumni)	132	49.25
บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Officer/Lecturer)	116	43.28
นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Student)	8	2.99
บริษัท/ห้างร้าน/หน่วยงานภายนอก (company/department store/external agency)	6	2.24
ประชาชนทั่วไป (general public)	6	2.24
รวม	268	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นศิษย์เก่ามหาวิทยาลัย  
นเรศวร (NU Alumni) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan  
University Officer/Lecturer) คิดเป็นร้อยละ 43.28 และน้อยที่สุด คือ บริษัท/ห้างร้าน/หน่วยงานภายนอก  
(company/department store/external agency) และประชาชนทั่วไป (general public) คิดเป็นร้อยละ  
2.24

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการใช้บริการ (Service Channels)

ช่องทางการใช้บริการ (Service Channels)	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านทางเฟสบุ๊ก (Facebook)	135	50.37
โทรศัพท์ (Calling)	68	25.37
มาพบด้วยตนเอง (Face to Face)	53	19.78
ทั้ง 3 ช่องทาง (มาพบด้วยตนเอง (Face to Face) , โทรศัพท์ (Calling) , ผ่านทางเฟสบุ๊ก (Facebook)	8	2.99
ผ่านสมาชิกชมรมศิษย์เก่า	4	1.49
รวม	268	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการใช้บริการผ่านทางเฟสบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.37 รองลงมา คือ โทรศัพท์ (Calling) คิดเป็นร้อยละ 25.37 และน้อยที่สุด คือ ผ่านสมาชิกชมรมศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 1.49

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ Student Welfare and Counseling Department : Topic of Consultation/Services)

เรื่องที่ขอใช้บริการ Student Welfare and Counseling Department : Topic of Consultation/Services)	จำนวน	ร้อยละ
เข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ	86	32.09
ขอข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ	84	31.34
ประชาสัมพันธ์ข้อมูล / ข่าวสาร	56	20.90
ประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอก	30	11.19
บริการชุดครุยวิทยฐานะ	8	2.99
ใช้บริการระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า	4	1.49
รวม	268	100

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอใช้บริการเรื่องเข้าร่วมกิจกรรม / โครงการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.09 รองลงมา คือ ขอข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 31.34 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 1.49

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม  
จำแนกรายด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.49	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม  
จำแนกรายด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ใน  
ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ )

**ตารางที่ 6** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการ  
ให้บริการ (Quality of Services)

ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Services)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ได้รับความตรงกับความต้องการ/งานสำเร็จ (The accomplishment in services in each time)	4.66	0.56	มากที่สุด
2. ได้รับความทันเวลาที่กำหนด (Punctuality in services)	4.67	0.56	มากที่สุด
3. ได้รับความข้อมูลที่ถูกต้อง/เชื่อถือได้ (Reliability of Information)	4.75	0.47	มากที่สุด
4. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาได้ (มีจิตบริการ) (Good consultation skills and guidance Skills) (Service minds)	4.73	0.54	มากที่สุด
5. ความประทับใจในการรับบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม) (Total Satisfaction Level toward Services)	4.79	0.41	มากที่สุด
6. อยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	4.82	0.42	มากที่สุด
7. อยากแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	4.75	0.63	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยากรกลับมาใช้บริการอีกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมา คือ ความประทับใจในการรับบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม) (Total Satisfaction Level toward Services) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) และน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการตรงกับความ ต้องการ/งานสำเร็จ (The accomplishment in services in each time) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ )

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (Procedure of Services)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Procedure of Services)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน (Procedure less/Convenience/have clear steps)	4.72	0.48	มากที่สุด
2. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย (Variety communication channels)	4.73	0.44	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม(Fast and provide service)	4.67	0.56	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่หลากหลาย (Variety communication channels) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอน การให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน (Procedure less/Convenience/have clear steps) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม (Fast and provide service) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ )

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Officer)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Officer)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (มีความเป็นมิตร) (Polite, Smiley (Friendly))	4.82	0.38	มากที่สุด
2. เอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ (Enthusiasm)	4.81	0.43	มากที่สุด
3. มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี (Knowledgeable)	4.81	0.40	มากที่สุด
4. บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (Service with equality)	4.81	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (มีความเป็นมิตร) (Polite, Smiley (Friendly)) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมา คือ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ (Enthusiasm) , มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี (Knowledgeable) และบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (Service with equality) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

**ตารางที่ 9** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ช่องทางเหมาะสม/เข้าถึงง่าย (Accessibility)	4.69	0.53	มากที่สุด
2. มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Website) (Information Accessibility : Website , Facebook)	4.72	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.70	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Website) (Information Accessibility : Website , Facebook) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมา คือ ช่องทางเหมาะสม/เข้าถึงง่าย (Accessibility) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ )



ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย

ด้านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่า เป็นศิษย์เก่า/นิสิต/บุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร	4.77	0.42	มากที่สุด
2. หากมีโอกาสท่านจะแนะนำญาติพี่น้อง บุตรหลาน และบุคคลอื่นให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยนเรศวร	4.77	0.46	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ความร่วมมือ/ให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยเมื่อมีการร้องขอ	4.73	0.54	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่า เป็นศิษย์เก่า/นิสิต/บุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร และหากมีโอกาสท่านจะแนะนำญาติ พี่น้อง บุตรหลาน และบุคคลอื่นให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ ท่านยินดีให้ความร่วมมือ/ให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยเมื่อมีการร้องขอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

- อยากให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยต่อไป ศิษย์เก่าได้รับข่าวสารแล้วก็พอทำให้หายคิดถึง

- อยากให้มีกิจกรรมกับนิสิตเก่าเยอะ

- อยากให้มีงานเลี้ยงประจำปี

- การให้บริการเป็นกันเอง มีน้ำใจในความช่วยเหลือทุกด้านอย่างดี

- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานน่ารักมาก บางเรื่องไม่ใช่งานของทางหน่วยแต่ก็ประสานให้ รบกวนทางหน่วย

หลายครั้งเกรงใจมากเลยคะ แล้วก็ขอบคุณทุกท่านด้วยนะคะ