



รายงานผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

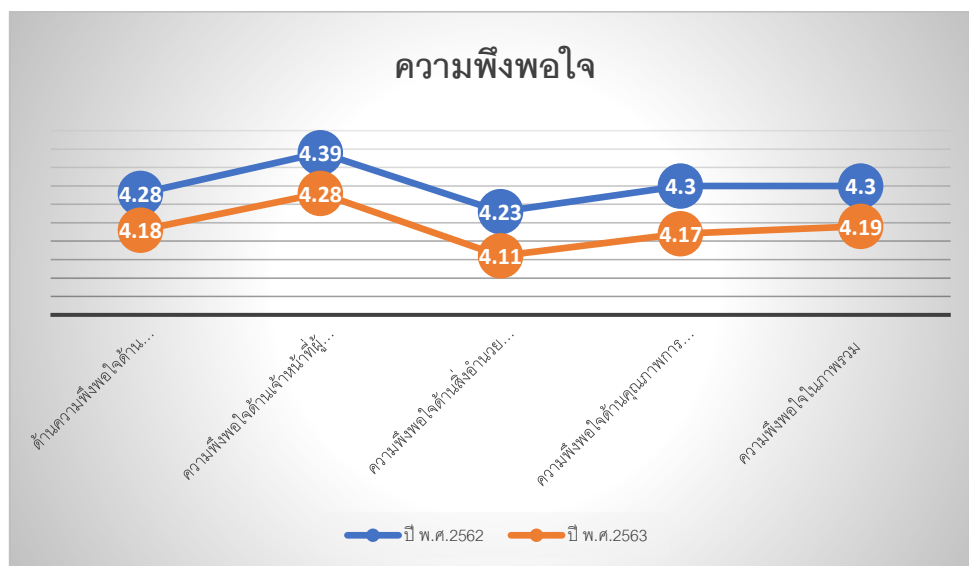
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในการให้บริการตามพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย คือ ๑) ด้านการจัดการศึกษา ๒) ด้านการวิจัย ๓) ด้านการบริการวิชาการ ๔) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ๕) ด้านการบริหารจัดการ โดยมีผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๘	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๘	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๑	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๑๗	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๑๙	มาก

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กราฟเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม มหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และ พ.ศ.๒๕๖๓

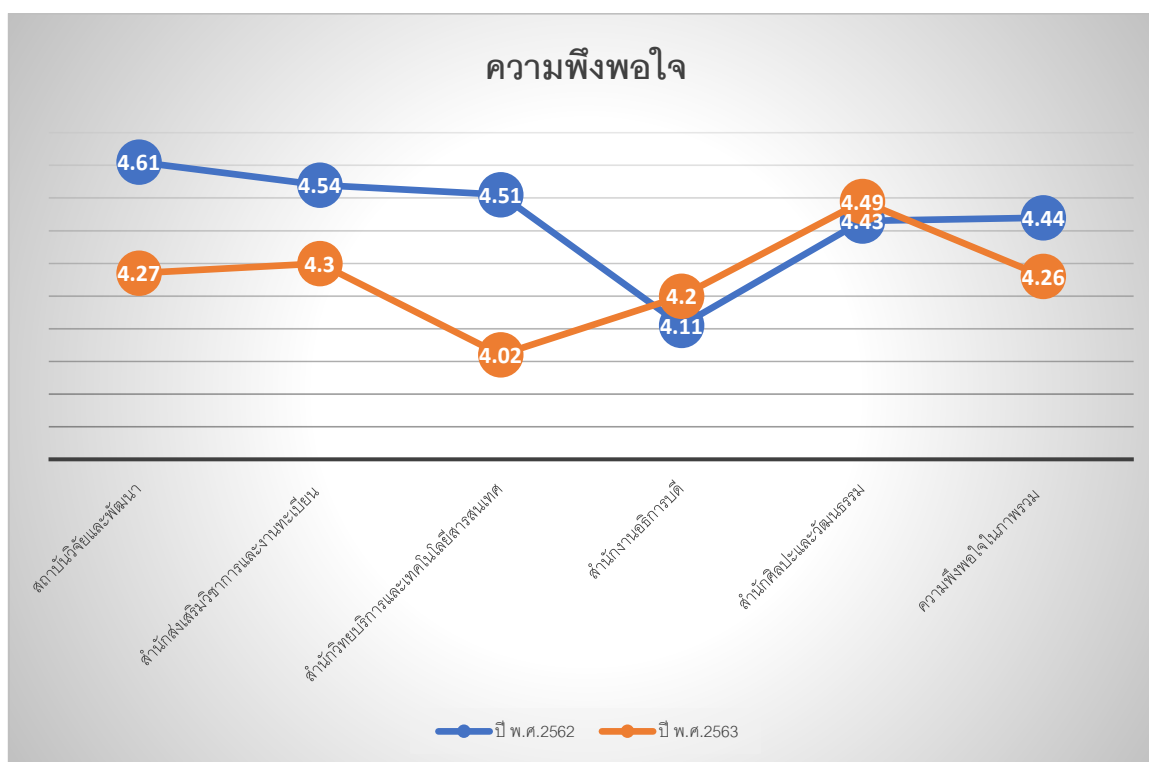


ตารางที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๔.๒๗	มาก
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๔.๓๐	มาก
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๐๒	มาก
สำนักงานอธิการบดี	๔.๒๐	มาก
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๔.๔๙	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๒๖	มาก

จากตารางที่ ๒ คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัยพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับที่มากแยกผลการประเมินแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ



๑. สถาบันวิจัยและพัฒนา

สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการพัฒนาระบบแบบประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction survey system) และเปิดให้ผู้เข้ารับบริการได้ทำการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านทางช่องทางออนไลน์ <https://research.srru.ac.th/sv> มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๔ คน ดังนี้ เพศ : ชายจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐% หญิงจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๐% สถานภาพ : อาจารย์จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ เจ้าหน้าที่จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๐%

มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด ๔ ด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย: ๔.๒๑

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย: ๔.๒๖

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย: ๔.๓๒

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย: ๔.๒๗

ผลการประเมินรายการกิจกรรม

ลำดับ	ชื่อกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย: ๔.๒๑			
๑.๑	มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	๔.๒๖	มีความพึงพอใจมาก
๑.๒	ขั้นตอนของการรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๔.๒๖	มีความพึงพอใจมาก
๑.๓	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	๔.๑๘	มีความพึงพอใจมาก
๑.๔	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๔.๑๓	มีความพึงพอใจมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย: ๔.๒๖			
๒.๑	บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๔	มีความพึงพอใจมาก
๒.๒	บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต	๔.๒๙	มีความพึงพอใจมาก
๒.๓	บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	๔.๒๘	มีความพึงพอใจมาก
๒.๔	สามารถอธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๒๑	มีความพึงพอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย: ๔.๓๒			
๓.๑	มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๖	มีความพึงพอใจมาก
๓.๒	มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	๔.๔๐	มีความพึงพอใจมาก
๓.๓	ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๔.๒๙	มีความพึงพอใจมาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย: ๔.๒๗			
๔.๑	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	๔.๒๐	มีความพึงพอใจมาก
๔.๒	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	๔.๒๘	มีความพึงพอใจมาก
๔.๓	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๔	มีความพึงพอใจมาก

** เอกสารหลักฐาน: <https://research.srru.ac.th/sv> (ระบบประเมินความพึงพอใจ/ผลการประเมินความพึงพอใจ)

๒. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อให้เกิดกระบวนการทบทวน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน สร้างเสริมศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนากระบวนการจัดการอย่างมีคุณภาพและ เพื่อให้สอดคล้อง กับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ดังนี้

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ นักศึกษาทราบในลำดับขั้นตอนการมารับบริการ	๔.๓๒	๐.๐๕	มาก
๑.๒ นักศึกษามีความเข้าใจในการใช้แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ	๔.๑๗	๐.๔๗	มาก
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๔๙	มาก
รวม	๔.๓๑	๐.๔๙	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร อธิบายคดี	๔.๓๒	๐.๕๓	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๓	๐.๔๘	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๒๘	๐.๕๖	มาก
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๒๙	๐.๔๕	มาก
รวม	๔.๒๘	๐.๔๘	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีช่องทางเลือกให้บริการหลายรูปแบบ	๔.๓๑	๐.๕๔	มาก
๓.๒ สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๑๒	๐.๔๐	มาก
๓.๓ ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	๔.๑๘	๐.๔๕	มาก
๓.๔ มีเอกสารประชาสัมพันธ์	๔.๔๘	๐.๕๐	มาก
๓.๕ ด้านช่องทางแสดงความคิดเห็น	๔.๒๒	๐.๔๘	มาก
๓.๖ อุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ	๔.๑๕	๐.๕๖	มาก
รวม	๔.๒๔	๐.๔๗	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๓๕	๐.๔๘	มาก
๔.๒ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๔๓	มาก
๔.๓ มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน(ตามแบบฟอร์มคำร้อง)	๔.๒๖	๐.๔๘	มาก
๔.๔ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ	๔.๕๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๔.๕ ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๓๘	๐.๓๙	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ รวม ๔ ด้าน	๔.๓๐	๐.๔๘	มาก

๓. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๐๒$)

จำแนกออกเป็นรายข้อดังนี้

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	๔.๐๗	.๕๘	มาก
๑.๒ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	๔.๐๙	.๖๙	มาก
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๓	.๗๓	มาก
๑.๔ บริการดูแลแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	๓.๙๓	.๖๖	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔.๓๓	.๗๑	มาก
๒.๒ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	๔.๔๐	.๕๘	มาก
๒.๓ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	๔.๒๔	.๖๓	มาก
๒.๔ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๔.๓๘	.๖๑	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ จำนวนที่นั่งและแสงสว่างเพียงพอ	๓.๙๘	.๗๒	มาก
๓.๒ จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๓.๘๑	.๗๓	มาก
๓.๓ การบริการห้องปฏิบัติการด้านภาษา	๓.๗๐	.๗๗	มาก
๓.๔ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	๓.๘๐	.๗๒	มาก
๓.๕ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม	๓.๙๔	.๗๒	มาก
๓.๖ บริการแหล่งเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ออนไลน์ และบริการแปลภาษา	๓.๗๘	.๗๖	มาก
๓.๗ บริการศูนย์สอบ TOEIC	๓.๘๖	.๗๓	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงต่อความต้องการ	๓.๘๓	.๗๙	มาก
๔.๒ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	๓.๗๓	.๗๖	มาก
๔.๓ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	๓.๘๒	.๘๒	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๐๒	.๕๙	มาก

จำแนกออกเป็นรายด้าน ดังนี้

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	๔.๐๗	.๕๘	มาก
๑.๒ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	๔.๐๙	.๖๙	มาก
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๓	.๗๓	มาก
๑.๔ บริการดูแลแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	๓.๙๓	.๖๖	มาก
รวม	๔.๐๑	.๕๗	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	๔.๓๓	.๗๑	มาก
๒.๒ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	๔.๔๐	.๕๘	มาก
๒.๓ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	๔.๒๔	.๖๓	มาก
๒.๔ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๔.๓๘	.๖๑	มาก
รวม	๔.๓๔	.๕๕	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ จำนวนที่นั่งและแสงสว่างเพียงพอ	๓.๙๘	.๗๒	มาก
๓.๒ จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๓.๘๑	.๗๓	มาก
๓.๓ การบริการห้องปฏิบัติการด้านภาษา	๓.๗๐	.๗๗	มาก
๓.๔ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	๓.๘๐	.๗๒	มาก
๓.๕ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม	๓.๙๔	.๗๒	มาก
๓.๖ บริการแหล่งเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ออนไลน์ และบริการแปลภาษา	๓.๗๘	.๗๖	มาก
๓.๗ บริการศูนย์สอบ TOEIC	๓.๘๖	.๗๓	มาก
รวม	๓.๘๕	.๕๗	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงต่อความต้องการ	๓.๘๓	.๗๙	มาก
๔.๒ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	๓.๗๓	.๗๖	มาก
๔.๓ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	๓.๘๒	.๘๒	มาก
รวม	๓.๗๙	.๗๒	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๐๒	.๔๙	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะแยกเป็น ๕ ด้านดังต่อไปนี้

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.๑ บริการเครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องปริ้นเตอร์
- ๑.๒ บริการห้องทำงานกลุ่มย่อย
- ๑.๓ บริการปลั๊กไฟเพิ่มเติมทุกชั้นที่ให้บริการ
- ๑.๔ ควรปรับปรุงห้องน้ำใหม่ให้เป็นแบบชกโครก
๒. ด้านเวลาการให้บริการ : อยากให้มีการขยายเวลาการยืมหนังสือให้นานกว่านี้
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ
๔. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - ๔.๑ ควรมีการแบ่งโซนหนังสือใหม่ และหนังสือเก่า แยกออกมา
 - ๔.๒ หนังสือบางรายการไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
 - ๔.๓ อยากได้หนังสือเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง การพัฒนา โครงสร้างทางการเมือง การพัฒนาสร้างสรรค์
 - ๔.๔ ควรเพิ่มหนังสือการเมืองการปกครองเพราะมีจำนวนน้อยมาก
๕. ด้านอื่นๆ
 - ควรมีการจัดบริการน้ำดื่มที่มีความสะอาดบริการทุกชั้น

๔. สำนักงานอธิการบดี

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ คณาจารย์ ผู้บริหารและบุคคลภายนอก ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘,๖๑๐ คน เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล และนำผลจากการประเมินรวมถึงข้อเสนอแนะมาพัฒนางานในปีต่อไป โดยผลการประเมินสามารถสรุปผลได้ดังนี้

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจมาก
กองกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓,๒๕๕ ชุด	๓.๙๒	๗๘.๔๒	พึงพอใจมาก
กองนโยบายและแผน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ ชุด	๔.๒๘	๘๕.๖๐	พึงพอใจมาก
กองพัฒนานักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๒๕ ชุด	๔.๑๘	๘๓.๕๔	พึงพอใจมาก
กองคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕๐ ชุด	๔.๑๔	๗๒.๔๕	พึงพอใจมาก
กองบริหารงานบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๓๒ ชุด	๔.๕๐	๙๒	พึงพอใจมาก
รวม	๔.๒๐	๘๒.๔๐	พึงพอใจมาก

จากตารางข้างต้น สำนักงานอธิการบดีได้นำเกณฑ์มาตรฐานทั้ง ๔ ด้านมาเป็นปัจจัยในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี จึงสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการสำนักงานอธิการบดี ได้ว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดอยู่ที่ (\bar{x}) ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ คือ กองบริหารงานบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่ ๑ รองลงมาอันดับที่ ๒ คือ กองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ รองลงมาอันดับที่ ๓ คือ กองพัฒนา นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๔ รองลงมาอันดับที่ ๔ คือ กองคลัง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๕ และอันดับสุดท้าย คือ กองกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๒ แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อรวมการบริการทั้ง ๔ ด้านของสำนักงานอธิการบดี ด้านที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ (\bar{x}) ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย(\bar{x}) ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๓

ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖

ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๙

ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ (\bar{x}) ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๗

นอกจากนี้สำนักงานอธิการบดียังได้ประเมิน หน่วยงานภายในสังกัดออกเป็นประเด็น ด้านคุณภาพของผลงานโดยมีละเอียด ดังนี้ ๑.งานรักษาความปลอดภัยและจราจร ได้ประเมินความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐๐ คน , ๒. งานประชาสัมพันธ์ได้ประเมินความพึงพอใจต่อผลงานโดยภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๐๐ คน ๓. งานสวัสดิการ ได้ประเมินด้านงานบริการและงานจัดเลี้ยง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๙ และงานด้านนันทนาการและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ (\bar{x}) ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐๐ คน ,๔. งานอาคารสถานที่ โดยประเมินความพึงพอใจด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๒ และความพึงพอใจต่อการจัดการภูมิทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ๓.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐๐ คน จะเห็นได้ว่าสำนักงานอธิการบดีมีพัฒนาการที่ดีขึ้น และสำนักงานอธิการบดี จะได้นำผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะต่างๆมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนเพื่อพัฒนางานต่อไป

๕. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรมมีการดำเนินงานตามแผนปีการศึกษา ๒๕๖๒ ได้จัดกิจกรรม/โครงการ ที่มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานที่ครอบคลุม ๔ ประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีจำนวน ๔ กิจกรรม/โครงการ รายละเอียดดังนี้

๑. โครงการเทศกาลการแสดงแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมนานาชาติ ครั้งที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๔ คน)

๒. โครงการลานวัฒนธรรมประจำปี ๒๕๖๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐๐ คน)

๓. โครงการสนับสนุนงานด้านการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๖ คน)

๔. การให้บริการยืมวัสดุอุปกรณ์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ในปีการศึกษา ๒๕๖๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๙ คน)