



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จัดขึ้นเพื่อรายงานผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการในการให้บริการตามพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย คือ ๑) ด้านการจัดการศึกษา ๒) ด้านการวิจัย ๓) ด้านการบริการวิชาการ ๔) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ๕) ด้านการบริหารจัดการ โดยมีผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัยต่อไป ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมในการแนะนำและช่วยเหลือการจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

งานมาตรฐานการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ ส่วนนำ	๑
ความเป็นมา	๑
ปรัชญา วิสัยทัศน์	๒
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	๓
ขอบเขตของการสำรวจ	๓
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
ส่วนที่ ๒ วิธีการดำเนินการ	๕
วิธีการดำเนินการ	๕
กลุ่มเป้าหมาย	๕
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การวิเคราะห์ข้อมูล	๕
ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจ	๖
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	๗
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน	
ส่วนที่ ๔ สรุปผล และอภิปรายผล	๒๑
ภาคผนวก	

ส่วนที่ ๑ ส่วนนำ

ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้รับการสถาปนาเมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๑๖ ในสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม "สถาบันราชภัฏ" แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศ ๓๖ แห่ง เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และได้จัดตั้งเป็นสถาบันราชภัฏสุรินทร์ แทนวิทยาลัยครูสุรินทร์ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๓๘ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๘ และได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗ โดยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ดำเนินพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการ เพื่อสนองความต้องการของสังคม ทั้งในภาครัฐและเอกชน และสอดคล้องกับความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศ ผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน ท้องถิ่น และผู้ประกอบการ สร้างผลงานการวิจัยให้เป็นที่ยอมรับภายใน และตอบสนองความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนที่เน้นการยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิต อนุรักษ์และส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประสานงานระดับท้องถิ่นสู่สากล ผลิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากลที่มุ่งการพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง การเป็นสถาบันการศึกษาที่เน้นการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ใช้เทคโนโลยี และบริหารจัดการที่มี ธรรมภิบาล จากพันธกิจดังกล่าวมหาวิทยาลัยจึงตระหนัก และพยายามที่จะดำเนินการตามพันธกิจของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาโดยตลอดไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัยให้บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก สนับสนุนภารกิจในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และงานด้านการให้บริการแก่บุคลากร และนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยของตนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหน่วยงานสนับสนุนและบริการ ๕ หน่วยงาน กล่าวคือ

๑. สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการบริหารจัดการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยและคณะ สำนักหรือหน่วยงาน พัฒนาการสนับสนุนและบริการงานด้านบริหารและธุรการ การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กฎหมายและนิติการ การคลังและพัสดุ การบริการ การศึกษา การพัฒนานักศึกษา การวิเทศสัมพันธ์ นโยบายและแผน เทคโนโลยีสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ และสื่อสารองค์กร และการบริการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบันหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อยกระดับการสนับสนุนการบริหารและการบริการตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยฐานของการวิจัย นวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยกระดับและพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ และสนับสนุนภาพลักษณ์ที่ดีและความมี ธรรมภิบาลของมหาวิทยาลัย ให้เกิดการยอมรับในระดับประเทศ

๒. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการส่งเสริมสนับสนุนและการให้บริการงานวิชาการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัย การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และจัดทำแผนการ

เปิดรับนักศึกษาทั้งภาคปกติ และภาค กศ.บป. การจัดทำแผนการเรียนตลอดหลักสูตร แผนการเปิดสอน รายวิชา การจัดทำตารางสอนและตารางเรียน การเทียบโอนผลการเรียน และอื่น ๆ การประมวลและประเมินผล การศึกษาเพื่อขออนุมัติการสำเร็จการศึกษาให้แก่นักศึกษาที่เรียนครบตามโครงสร้างหลักสูตรและมีคุณสมบัติ ครบถ้วนทุกข้อตามข้อบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัยและการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อ เสนอขออนุมัติปริญญาต่อสภามหาวิทยาลัย การออกเอกสารหลักฐานทางการศึกษาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา ได้แก่ ปริญญาบัตร ใบรับรองคุณวุฒิ ใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) ใบรับรองการเป็นนักศึกษา การ รายงานผลการศึกษา เป็นต้นการจัดทำระบบฐานข้อมูลงานทะเบียนและวัดผล เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และเผยแพร่แก่คณาจารย์ นักศึกษาและประชาชนทั่วไป การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของสำนัก

๓. สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุนการจัด การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประกอบด้วย ๔ งาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์ภาษา โดยดำเนินการตามพันธกิจ ดังนี้ ๑) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการบริหาร การเรียนการสอน การ วิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชนและการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม ๒) พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนการ เรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชนและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ๓) จัดหาพัฒนา และ บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชนและการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม และ ๔) สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ และ มหาวิทยาลัย

๔. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่เป็นแหล่งเรียนรู้และฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยดำเนินงานตามพันธกิจ ดังนี้ ๑) อนุรักษ์ และสืบสานประเพณี วิถี ชีวิตที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๒) ส่งเสริมและเผยแพร่งานด้านศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ระดับสากล ๓) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้และความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิ ปัญญาท้องถิ่นระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนและหน่วยงานภายนอก ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ และ๔) สนับสนุนพันธกิจมิติสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยในด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๕. สถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยเป็น หน่วยงานกลางในการประสานงานและส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนา รับผิดชอบงานด้านการวิจัยและ พัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่จะสนับสนุนให้โครงการวิจัยมีลักษณะเป็นทั้งโครงการระยะ สั้นและระยะยาว มีการร่วมมือกันหลายสาขาวิชาที่มีเป้าหมายสอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด ภูมิภาค และ แผนพัฒนาประเทศ เพื่อให้คนและชุมชนมีความสามารถในการพึ่งตนเอง เข้มแข็ง มีคุณภาพ และสิ่งแวดล้อม ที่ดี ภารกิจหลักของสถาบันวิจัยและพัฒนา ฯ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ปรัชญา วิสัยทัศน์

- ❖ **ปรัชญา** เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่สากล
- ❖ **วิสัยทัศน์** มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านการผลิตบัณฑิตพัฒนาครู และ ยกระดับการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน
- ❖ **พันธกิจ**

๑. ผลิตภัณฑ์สายครูและสายอื่น ๆ ที่มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน
๒. การวิจัยเป็นที่ยอมรับและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพ
๓. การบริการวิชาการ แก่สังคมอย่างยั่งยืน
๔. อนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
๕. การบริหารจัดการที่มีคุณภาพโดยใช้เทคโนโลยี และหลักธรรมาภิบาล
๖. สร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับภาคประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และผู้ประกอบการ ในการจัดการศึกษา

หลักการและเหตุผล

ภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษาไม่ใช่เพียงจัดการศึกษาเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนาคุณภาพ การให้บริการด้านอื่นๆ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีคุณภาพสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการด้วย และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่บัญญัติไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๑ : ๙๕) ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขัน การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ สูงสุด ซึ่งตั้งแต่ ปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการทำงานที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าวจึงต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น หรือเป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนาการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการใช้บริการหน่วยงานสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ๕ หน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสถาบันวิจัยและพัฒนา จะทำการ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฯ ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และประชาชนผู้มาขอรับบริการจากภายนอก โดยมีประเด็นที่ทำการศึกษาคความพึงพอใจใน ๔ ด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๔

นิยามศัพท์

๖.๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่บริการประชาชน

๖.๒ ประชาชน หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๖.๓ หน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หมายถึง สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ สถาบันวิจัยและพัฒนา

๖.๔ เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานและผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ที่ทำหน้าที่ในการ ให้บริการ

๖.๕ กระบวนการในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่ง ประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการ วิธีการบริการและความ สะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ในการให้บริการ

๖.๖ การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ ให้บริการที่ตั้นนั้นมี ดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้ คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุข อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

๖.๗ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร คู่มือ จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการค่าปรึกษาของเจ้าหน้าที่

๖.๘ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการ ให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

๑. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

๒. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ให้ตรงตามความต้องการกลุ่มของผู้ใช้บริการ และพัฒนาศักยภาพของ มหาวิทยาลัยให้สามารถแข่งขันในระดับประเทศได้

ส่วนที่ ๒ วิธีการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินการ

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ครั้งนี้เป็นการสำรวจโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามต่างๆ จำนวนใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating scale) ได้แก่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยบุคลากรผู้ให้บริการเก็บข้อมูลหลังจากให้บริการในรูปแบบเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์ (google form)

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนา ร้อยละ (Percentage : %) สำหรับวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยมีระดับการพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านต่างๆ ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	๐.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยสำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ใน ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านการจัดการศึกษา ๒) ด้านการวิจัย ๓) ด้านการบริการวิชาการ ๔) ด้านการดำเนินงานศิลปะและวัฒนธรรม ๕) ด้านการบริหารจัดการ

งานมาตรฐานการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้รวบรวมผลจากการสำรวจของหน่วยงานสนับสนุน ทั้ง ๕ หน่วยงาน แล้วนำมาสังเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการรวบรวมแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๘ ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๖ ส่วนใหญ่ความถี่ในการขอรับบริการ ๑ - ๕ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๗ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๑ - ๔

ตารางที่ ๑ สถานะของผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงาน

สถานะผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๑๐	๐.๑๘
อาจารย์	๓๐๐	๕.๔๕
เจ้าหน้าที่	๓๕๐	๖.๓๖
นักศึกษา	๓,๕๐๐	๖๓.๕๖
บุคคลภายนอก	๒,๖๕๗	๔๘.๑๘
รวม	๕,๕๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ช่องทางที่ผู้ขอรับบริการมาติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อรับด้วยตนเอง	๓,๐๐๐	๕๔.๔๘
บันทึกข้อความ/จดหมาย	๓๐๐	๕.๔๕
โทรศัพท์/โทรสาร	๒๐๐๐	๓๖.๓๖
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒๐๗	๓.๗๖
รวม	๕,๕๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๓ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ขอรับบริการ

หน่วยงานของผู้ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	๓๐๐	๕.๔๕
คณะครุศาสตร์	๕๐๐	๙.๐๘
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๗๐๐	๑๒.๗๑
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๔๐๐	๗.๒๖
คณะวิทยาการจัดการ	๑๐๐	๑.๘๒
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑,๐๐๐	๑๘.๑๖
คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	๘๐๐	๑๔.๕๓
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๕๐๐	๙.๐๘
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๑๐๐	๑.๘๒
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๕๐๐	๙.๐๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๔๐๒	๗.๓๐
โครงการบัณฑิต	๒๐๕	๓.๗๒
รวม	๕,๕๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๔ ความถี่ในการขอรับบริการ

หน่วยงานของผู้ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑-๕ ครั้งต่อเดือน	๓,๖๐๐	๖๕.๓๗
๖-๑๐ ครั้งต่อเดือน	๑,๕๐๐	๒๗.๒๔
มากกว่า ๑๕ ครั้งต่อเดือน	๔๐๗	๗.๓๙
รวม	๕,๕๐๗	๑๐๐

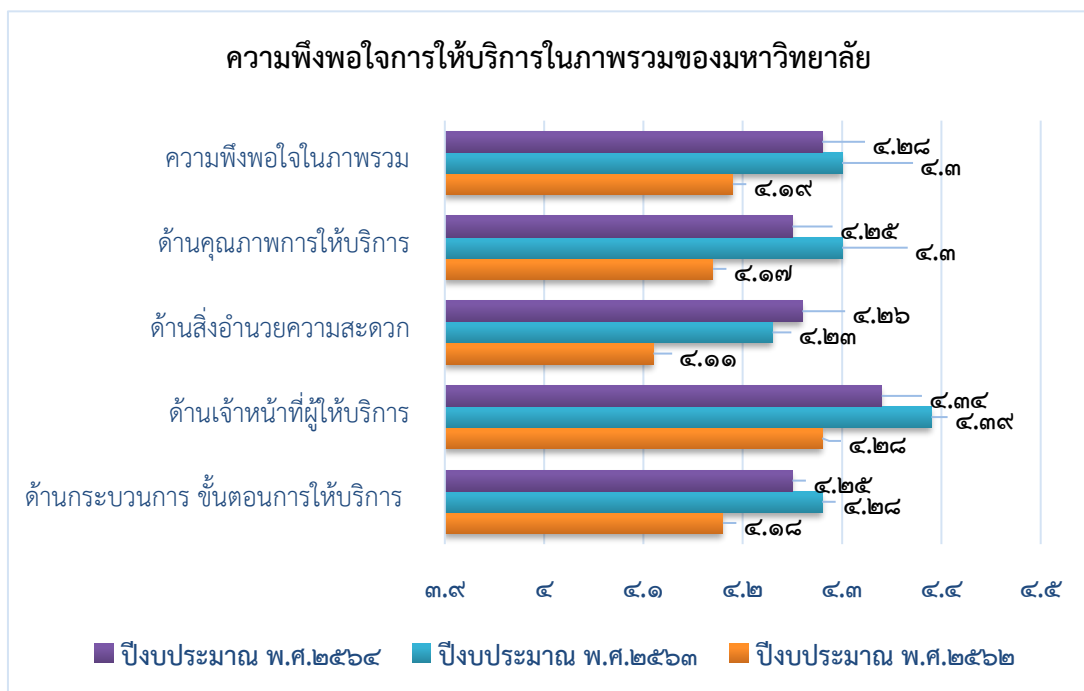
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ ๔.๒๕ และ ๔.๒๕ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๕	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๔	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๕	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๒๘	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจย้อนหลัง ๓ ปี (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมลดลง แต่ยังอยู่ในระดับที่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ระหว่าง ๔.๑๙ - ๔.๓๐ โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจในภาพรวมของมหาวิทยาลัยตามรายด้านดังแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พ.ศ.๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔

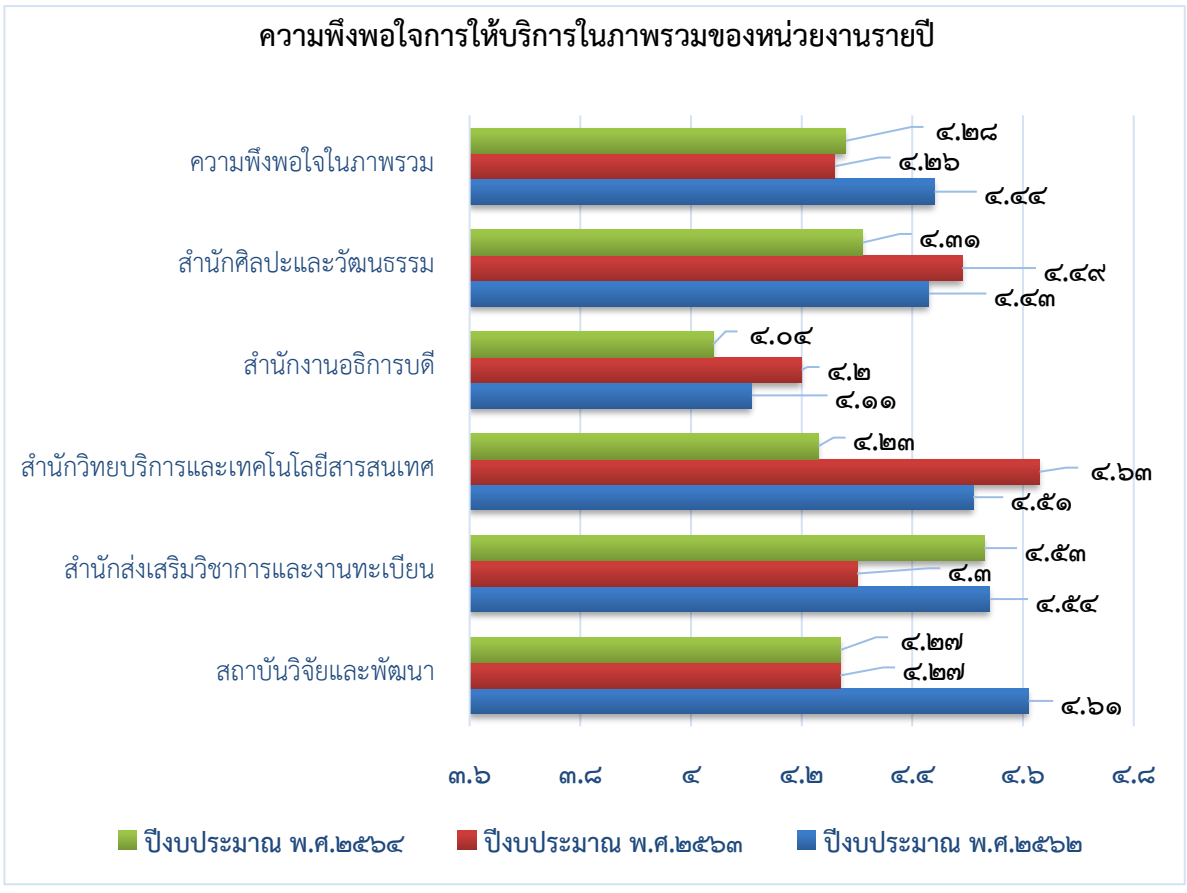
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงาน อธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัย พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๘ ความพึงพอใจในระดับมาก หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุด คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงคือ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานอธิการบดี ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ๔.๒๗ ๔.๓๓ ๔.๒๓ และ ๔.๐๓ อยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวม

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๔.๒๗	มาก
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๔.๕๓	มากที่สุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๒๓	มาก
สำนักงานอธิการบดี	๔.๐๔	มาก
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๔.๓๓	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๒๘	มาก

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน มาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจย้อนหลัง ๓ ปี (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมลดลง แต่ยังคงอยู่ในระดับที่ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ระหว่าง ๔.๒๖ - ๔.๔๔ โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานรายปีดังแผนภูมิที่ ๒



แผนภูมิที่ ๒ แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พ.ศ.๒๕๖๓ และ พ.ศ.๒๕๖๔

เมื่อแยกผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานทั้ง ๕ หน่วยงาน ในประเด็นความพึงพอใจ ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเสนอตามลำดับดังนี้

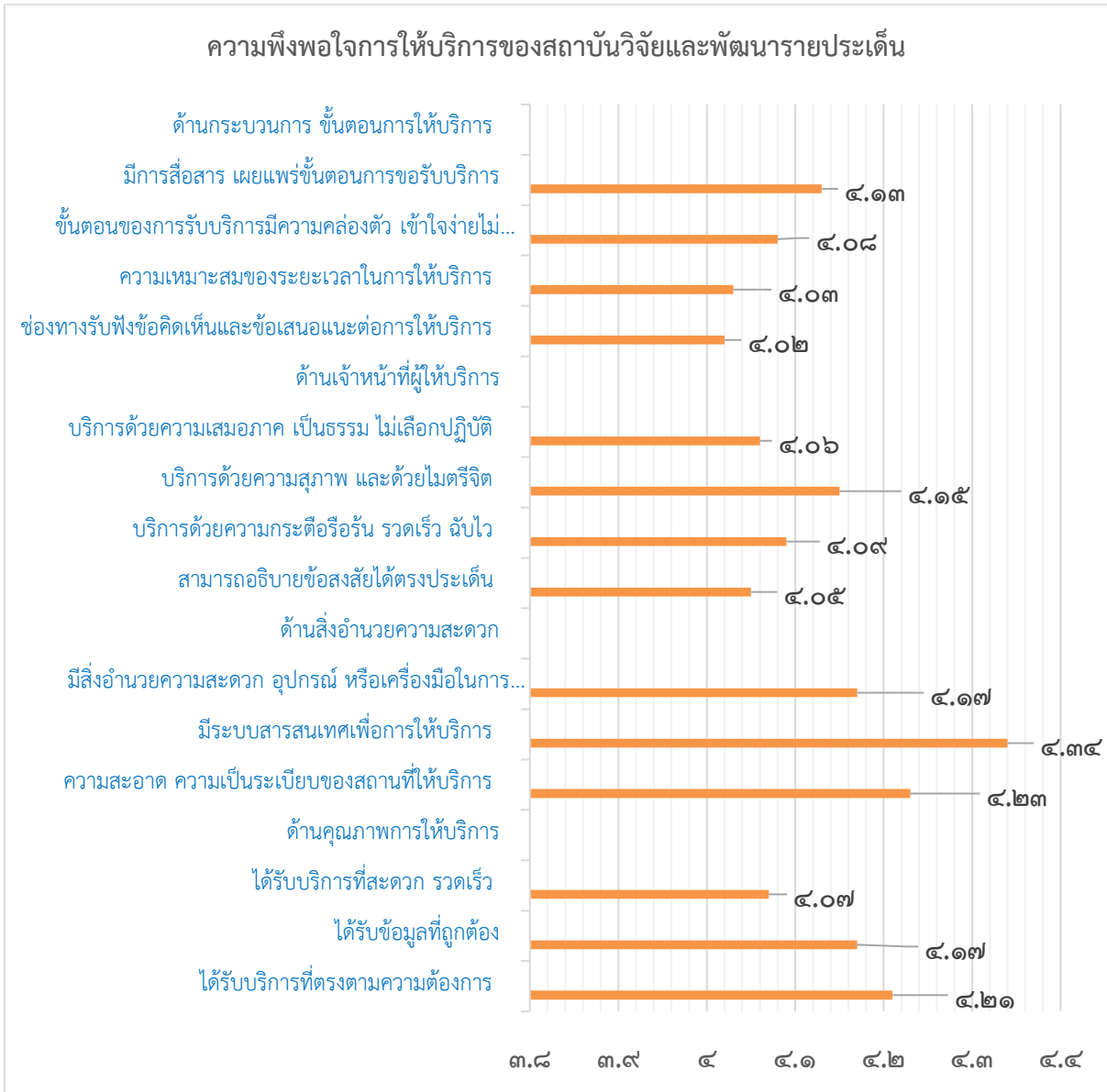
๑. สถาบันวิจัยและพัฒนา

สถาบันวิจัยและพัฒนาได้สำรวจความพึงพอใจผ่านทางช่องทางออนไลน์ ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ความพึงพอใจระดับมาก รองลง คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ๔.๒๖ และ ๔.๒๑ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๖	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๗	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๒๗	มาก

เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นที่สำนักวิจัยและพัฒนา มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ ความสะดวก ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ ได้รับบริการด้วยความสุภาพ และด้วยเมตริจิต มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว ขั้นตอนของการรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่าง ๔.๒๑ - ๔.๐๒ ความพึงพอใจระดับมาก โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนารายประเด็นดังแผนภูมิที่ ๓



แผนภูมิที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนารายประเด็น

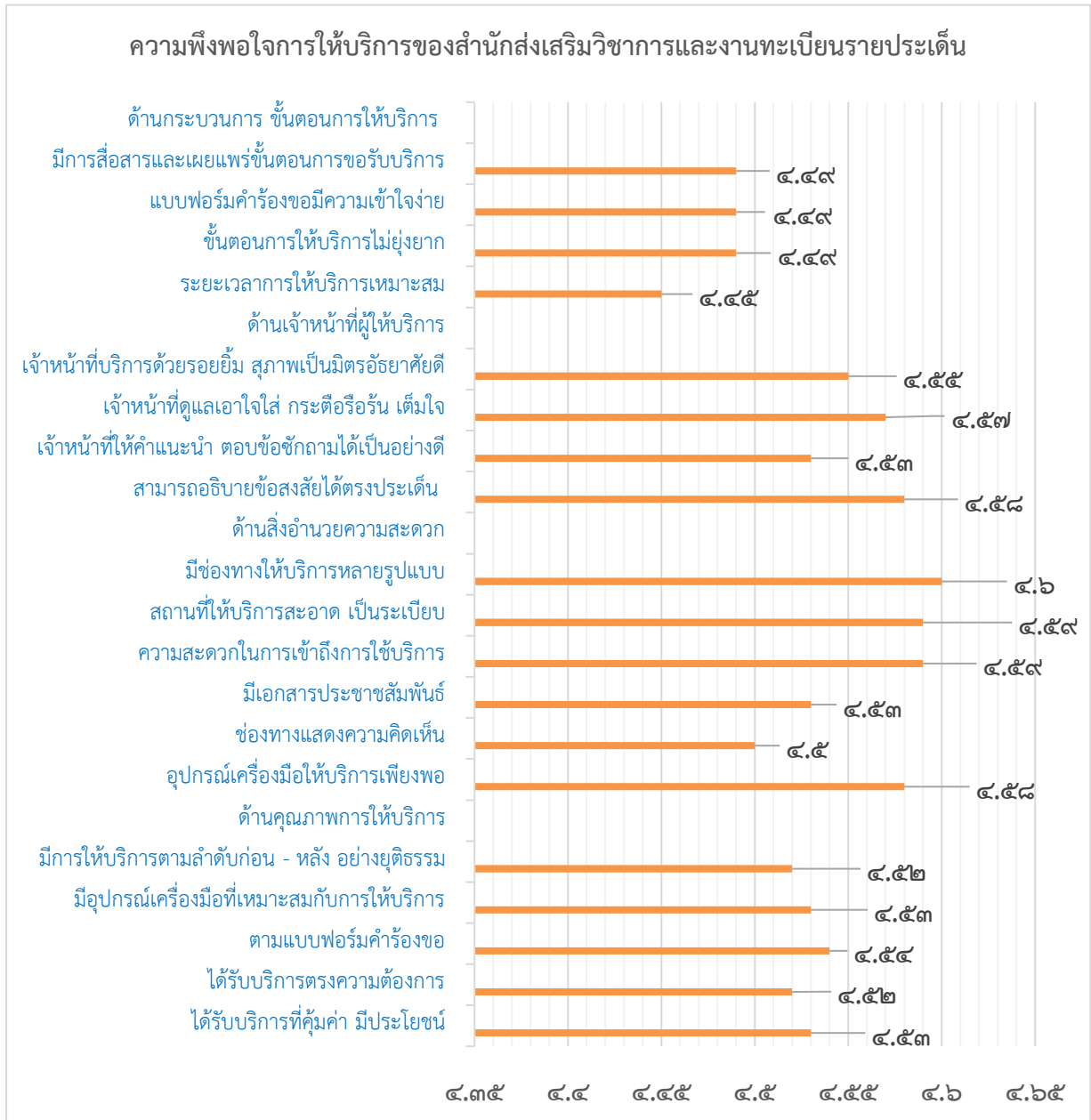
๒. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และ ๔.๔๘ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก - ความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๕	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวม	๔.๕๓	๐.๖๓	มากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่มีช่องทางการเลือกให้บริการหลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมา คือสถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ และความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร อธิยาศัยดี มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ช่องทางการแสดงความคิดเห็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการใช้แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีการสื่อสารเผยแพร่ลำดับขั้นตอนการรับบริการ และ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๔๔ - ๔.๕๙ ความพึงพอใจระดับมาก - มากที่สุด โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายประเด็นดังแผนภูมิที่ ๔



แผนภูมิที่ ๔ ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายประเด็น

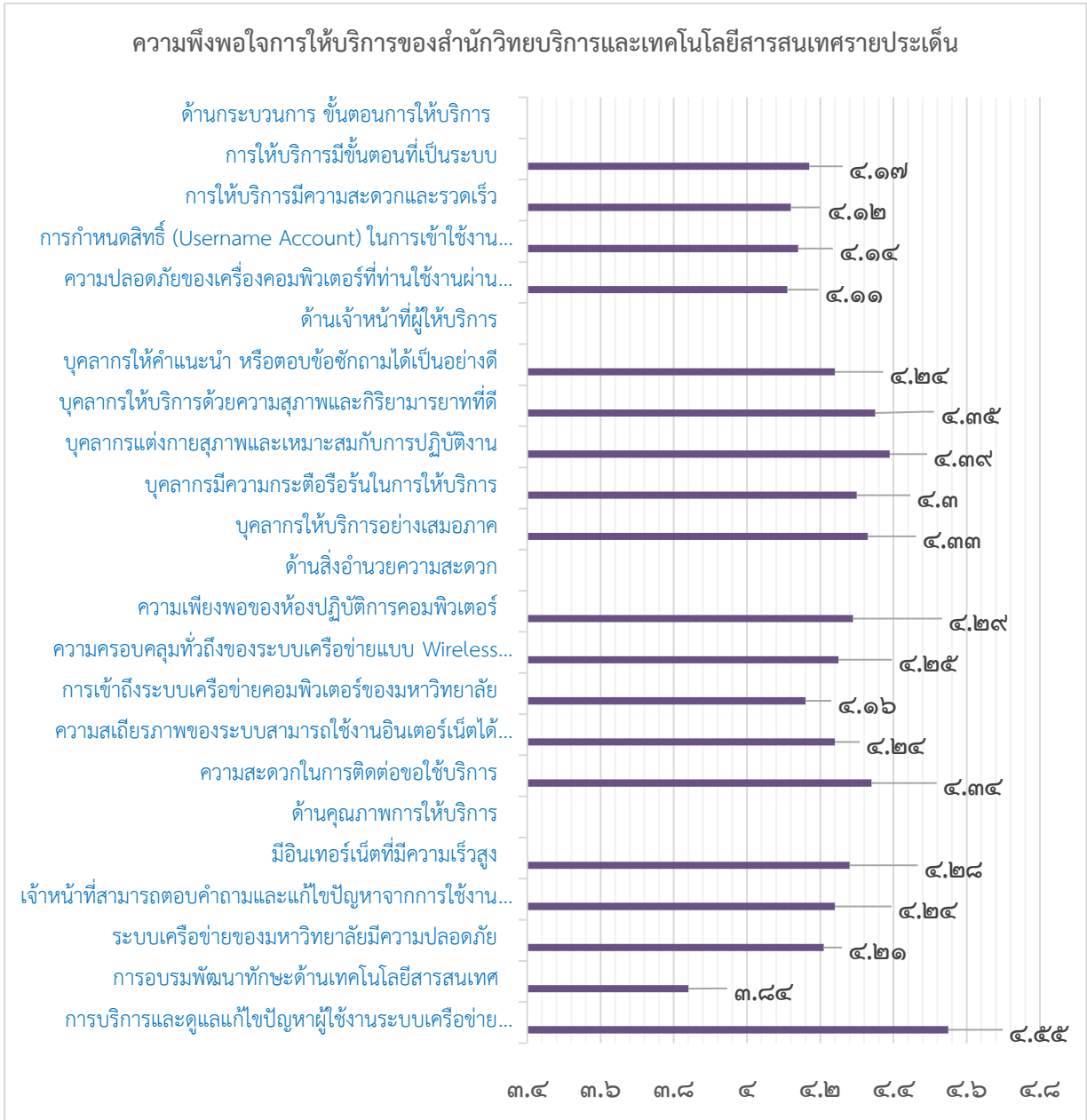
๓. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผ่านรูปแบบเอกสาร และรูปแบบทางออนไลน์ ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ความพึงพอใจระดับมาก รองลงคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ๔.๒๒ และ ๔.๑๔ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๗๗	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๓	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๕	๐.๗๐	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม ๔ ด้าน	๔.๒๓	๐.๗๒	มาก

เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้ดี บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ความครอบคลุมทั่วถึงของระบบเครือข่ายแบบ Wireless อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ความเสถียรภาพของระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้รวดเร็ว ระบบเครือข่ายมีความปลอดภัย การให้บริการขั้นตอนที่เป็นระบบ การเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานมีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และ การอบรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๘๔ – ๔.๓๙ ความพึงพอใจระดับมาก โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรายประเด็นดังแผนภูมิที่ ๔



แผนภูมิที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศรายประเด็น

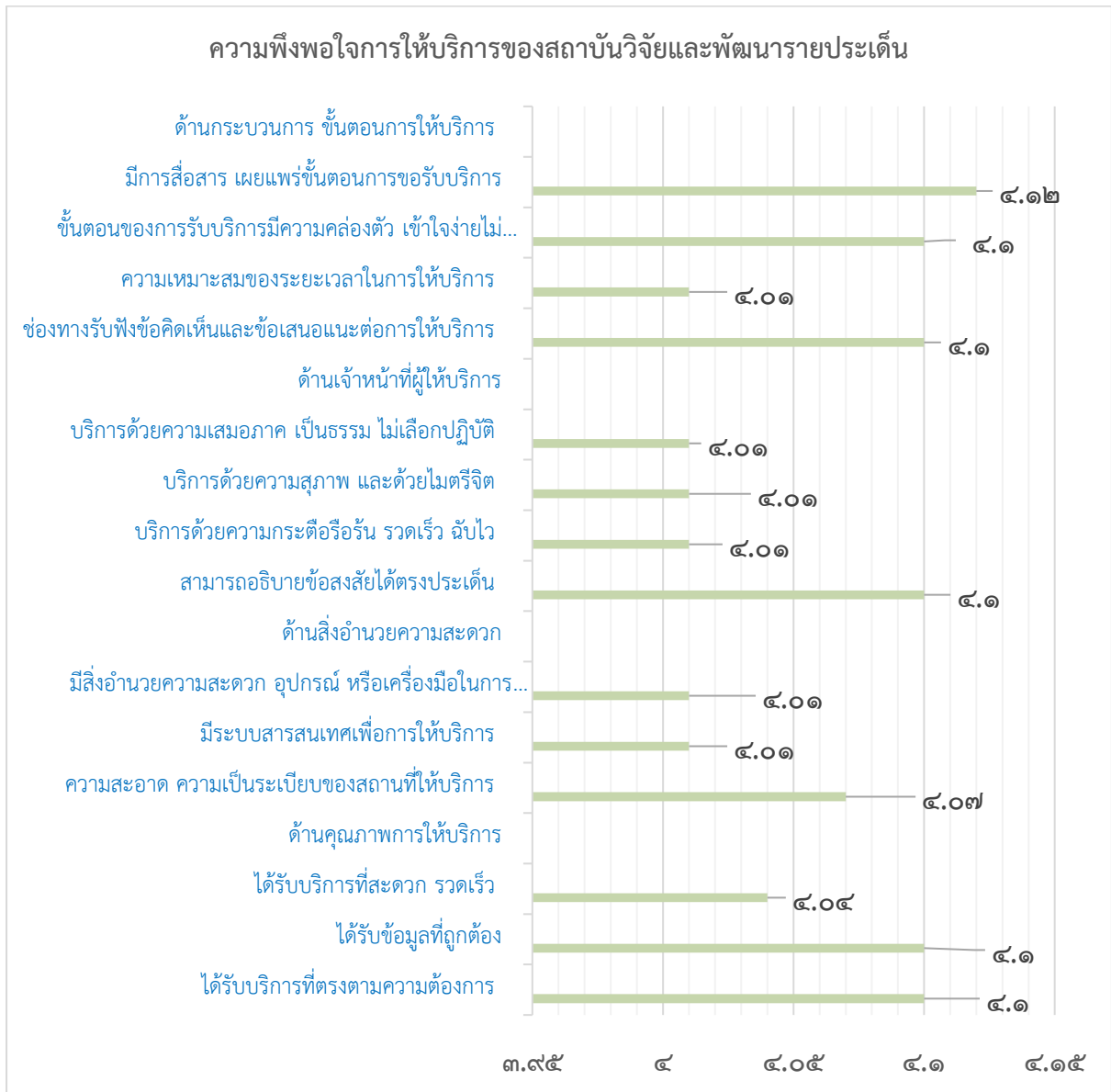
๔. สำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการผ่านรูปแบบเอกสาร และรูปแบบทางออนไลน์ ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ความพึงพอใจระดับ มาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ และ ๔.๐๒ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๗๗	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๓	๐.๗๑	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๒	๐.๗๐	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม ๔ ด้าน	๔.๐๔	๐.๗๑	มาก

เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ ความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ได้รับความรู้ที่ตรงตามความต้องการ การบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว สามารถอธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็น การบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการให้บริการ และมีระบบสารสนเทศในการจัดโครงการครบถ้วน ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๐๑ - ๔.๑๐ ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจระดับมาก โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีรายประเด็นดังแผนภูมิที่ ๕



แผนภูมิที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีรายประเด็น

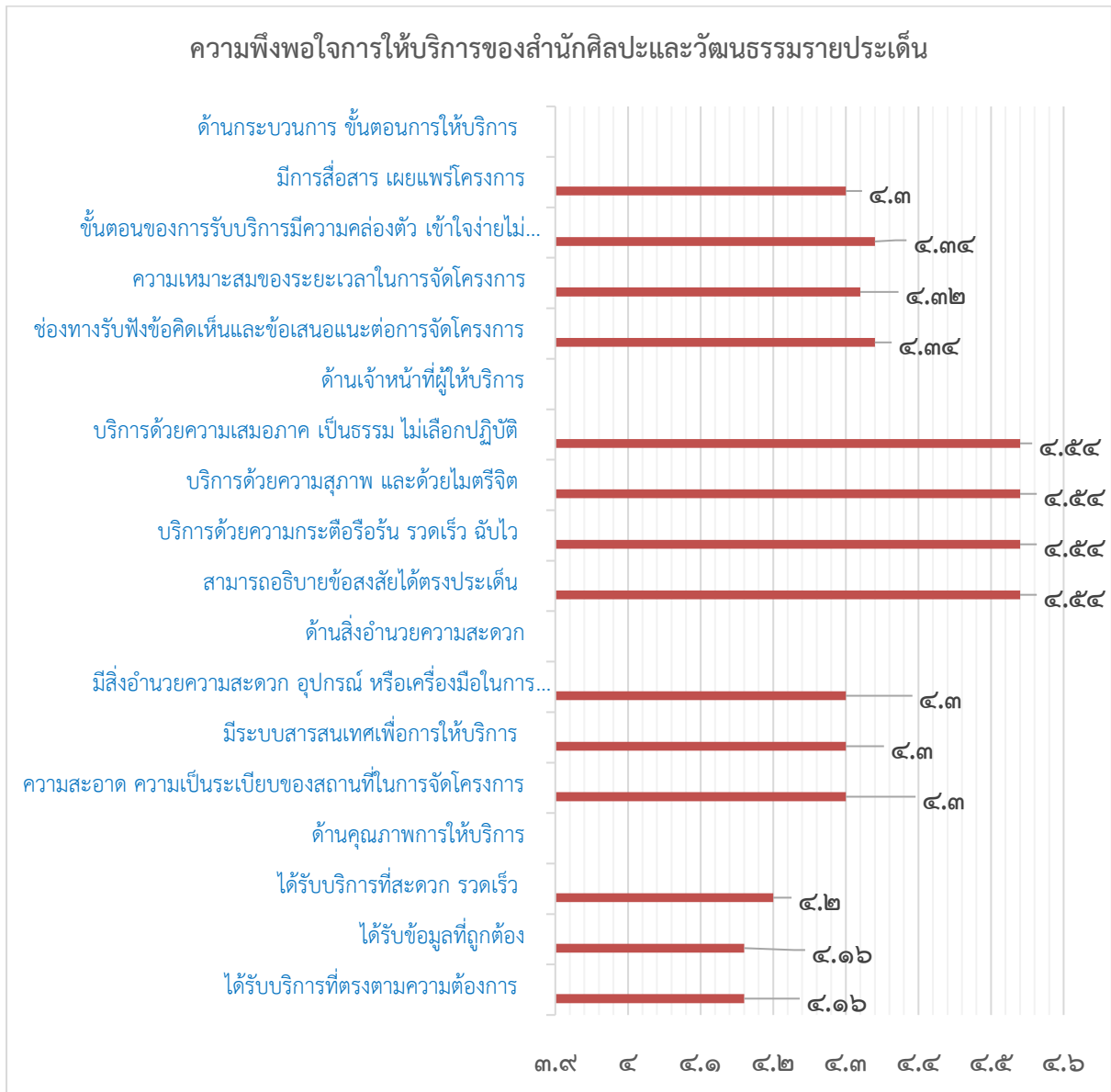
๕. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในรูปแบบเอกสาร โดยสำรวจผ่านการดำเนินการจัดกิจกรรมหรือโครงการ ๑) โครงการแซนโฌนตาบุชาบรรพบุรุษ ๒) โครงการการจัดการความรู้ (KM) ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๓) การให้บริการยืม – คืนวัสดุอุปกรณ์ของสำนัก ฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ๔.๓๐ และ ๔.๑๗ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศิลปะและวัฒนธรรมในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๗	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๗๑	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๗	๐.๗๐	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม ๔ ด้าน	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก

เมื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และบริการด้วยความสุภาพ และด้วยเมตตากรุณาที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การดำเนินโครงการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดโครงการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ มีการสื่อสาร เผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการให้บริการ มีระบบสารสนเทศในการจัดโครงการครบถ้วน ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ในการจัดโครงการ ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง และได้รับความรู้ที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๑๖ – ๔.๓๔ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก โดยสามารถจำแนกผลความพึงพอใจการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรมประเด็นดังแผนภูมิที่ ๖



แผนภูมิที่ ๕ ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม รายประเด็น

ส่วนที่ ๔

สรุปและอภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผล

ผลการสำรวจการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้อย่างรวดเร็วเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ระหว่าง ๔.๑๙ - ๔.๓๐ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดค่าเฉลี่ย ๒.๓๔ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ ๔.๒๕ และ ๔.๒๕ ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๘ ความพึงพอใจในระดับมาก หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุด คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานอธิการบดี ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ๔.๒๗ ๔.๓๓ ๔.๒๓ และ ๔.๐๓ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

๑. ด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.๑ ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน
- ๑.๒ ควรจัดพื้นที่รองรับผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อย่างเพียงพอที่ทันสมัย และรองรับการใช้งานได้ตรงตามความต้องการ และรวดเร็ว
- ๑.๓ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น Line Facebook

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๒.๑ ควรจัดชุดยูนิฟอร์มให้แม่บ้านและคนขับรถ จะได้แลดูสวยงามและเป็นระเบียบ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ ควรปรับปรุงเรื่องลิฟต์เนื่องจากค้างบ่อย
- ๓.๒ ยอยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำให้เป็นแบบชักโครก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ๔.๑ ควรจัดเจ้าหน้าที่รับบริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจการใช้บริการ.....
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2564

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตาม ประเมินผล การให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลตาม ความเป็นจริง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

๑) สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ผู้บริหารมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน |
| <input type="checkbox"/> บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ | <input type="checkbox"/> บุคลากรภายนอก <input type="checkbox"/> นักศึกษาของมหาวิทยาลัย |

๒) ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตัวเอง | <input type="checkbox"/> ผ่านทางโทรศัพท์ / โทรสาร (FAX) |
| <input type="checkbox"/> บันทึกข้อความ / จดหมาย | <input type="checkbox"/> ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |

๓) สังกัด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> สำนักศิลปะและวัฒนธรรม | <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา | <input type="checkbox"/> โครงการบัณฑิตศึกษา |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

..

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม