

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 214 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (74.80%) เป็นเพศชาย (25.20%) และส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20-30 ปี (74.30%) รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (17.30%) และอายุในช่วง 31-40 ปี (5.10%) ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่เป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (90.70%) รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายใน (9.30%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 (35%) รองลงมาได้แก่ ชั้นปีที่ 2 (26.60%) และชั้นปีที่ 4 (19.20%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (98.60%) รองลงมา ได้แก่ คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี (0.50%) และสังกัดอื่น ๆ (0.90%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (89.70%) รองลงมา พนักงานมหาวิทยาลัย (8.90%) และว่างงาน (1.4%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง/ปี (40.40%) มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (20.70%) และครั้งแรก (14.60%) ตามลำดับ

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f= 214)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	160	74.80
หญิง	54	25.20
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	17.30
20 – 30 ปี	159	74.30
31 – 40 ปี	11	5.10
41 – 50 ปี	6	2.80
51 – 60 ปี	1	0.50

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f= 214)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	194	90.70
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	20	9.30
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	-	-
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	211	98.60
คณะวิทยาการจัดการ	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	0.50
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	-	-
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	2	0.90
สังกัดอื่น ๆ		
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	19	8.90
พนักงานราชการ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	192	89.70
(อื่นๆ) ว่างาน	3	1.40

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f= 214)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	31	14.60
2 – 5 ครั้ง/ปี	86	40.40
6 – 10 ครั้ง/ปี	30	14.00
11 – 15 ครั้ง/ปี	16	7.50
16 – 20 ครั้ง/ปี	7	2.80
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	44	20.70

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกรายด้านและโดยรวม (f = 214)

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.00 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.830 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คณะครุศาสตร์ จากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 ข้อที่ 1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.04 และข้อที่ 1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.846 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คณะครุศาสตร์ จากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ข้อที่ 2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.09 ข้อที่ 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.06 และข้อที่ 2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.850 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะครุศาสตร์ จากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.20 ข้อที่ 3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.17 และข้อที่ 3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.05 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.878 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คณะครุศาสตร์ จากมากไปน้อย ดังนี้ 4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.07 ข้อที่ 4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.06 และข้อที่ 4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	214	4.07	0.792	81.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	214	4.00	0.809	80.00	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	214	3.98	0.852	79.60	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	214	3.97	0.798	79.40	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	214	4.04	0.857	80.80	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	214	3.96	0.880	79.20	มาก
สรุป		4.00	0.830	80.00	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้ม แจ่มใส	214	4.06	0.871	81.20	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้ คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรง ประเด็น	214	4.09	0.818	81.80	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	214	4.06	0.864	81.20	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	214	4.14	0.831	82.80	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	214	4.00	0.879	80.00	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	214	4.05	0.820	81.00	มาก
สรุป		4.07	0.846	81.40	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	214	4.08	0.859	81.60	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	214	4.04	0.850	80.80	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	214	4.08	0.862	81.60	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	214	4.17	0.830	83.40	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	214	4.05	0.870	81.00	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	214	4.13	0.846	82.60	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	214	4.20	0.846	84.00	มาก
สรุป		4.11	0.850	82.20	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	214	4.03	0.882	80.60	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	214	4.06	0.878	81.20	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	214	4.07	0.882	81.40	มาก
สรุป		4.05	0.878	81.00	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.06	0.848	81.20	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- ควรรักษามาตรฐานที่ดีเอาไว้ และควรพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการ
- จำนวนผู้ให้บริการไม่พอกับความต้องการ ทำให้ไม่สามารถส่งเสริมสนับสนุนการบริการ