

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (64.29%) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (41.7%) สถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (92.85%) และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี (40.47%) รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f= 84)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	30	35.71
หญิง	54	64.29
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.18
20 – 30 ปี	30	35.7
31 – 40 ปี	35	41.7
41 – 50 ปี	15	15.47
51 – 60 ปี	5	5.95
<b>3.สถานภาพ</b>		
นักศึกษา	22	26.2
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	56	66.66
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	6	7.13
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=84)	ร้อยละ (%)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=84)	ร้อยละ (%)
<b>4. หน่วยงานที่สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	6	7.14
คณะวิทยาการจัดการ	7	8.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	3.57
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	2.38
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	4.76
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	56	66.67
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	6	7.15
<b>5. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	27	32.15
พนักงานราชการ	4	4.76
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	28	33.33
นักเรียน/นักศึกษา	19	22.62
(อื่นๆ)	6	7.14
<b>6. ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	3	3.57
2 – 5 ครั้ง/ปี	30	35.72
6 – 10 ครั้ง/ปี	4	4.76
11 – 15 ครั้ง/ปี	7	8.33
16 – 20 ครั้ง/ปี	6	7.15
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	34	40.47

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

### มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมทั้ง 9 หน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.5$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ( $\bar{x} = 4.52$  ,  $\bar{x} = 4.57$  ,  $\bar{x} = 4.53$  และ  $\bar{x} = 4.6$  ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงาน ทั้ง 9 หน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1 รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

### ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

#### กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	84	4.6	0.5	91	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	84	4.4	0.6	88	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	84	4.6	0.6	92	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	84	4.4	0.6	89	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	84	4.6	0.6	92	มากที่สุด
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	84	4.5	0.6	90	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.52</b>	<b>0.58</b>	<b>90.33</b>	มากที่สุด
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	84	4.3	0.6	86	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	84	4.7	0.5	93	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	84	4.6	0.5	92	มากที่สุด

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	84	4.7	0.5	94	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	84	4.5	0.6	90	มากที่สุด
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	84	4.6	0.6	92	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.57</b>	<b>0.55</b>	<b>91.17</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	84	4.5	0.6	90	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	84	4.5	0.6	90	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	84	4.6	0.6	91	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	84	4.6	0.6	91	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	84	4.4	0.7	88	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	84	4.5	0.7	90	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	84	4.6	0.6	92	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.53</b>	<b>0.63</b>	<b>90.26</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	84	4.6	0.6	92	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	84	4.6	0.6	92	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	84	4.6	0.6	93	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.6</b>	<b>0.6</b>	<b>92.33</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>4.56</b>	<b>0.59</b>	<b>91.02</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

-

#### 3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

-