

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 57 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย 17 คน (29.82%) และ เพศหญิง 40 คน (70.18%) ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 24 คน (42.11 %) 41-50 ปี 17 คน (29.82 %) 20 – 30 ปี 6 คน (10.53 %) ต่ำกว่า 20 ปี 6 คน (10.53 %) และ 51-60 ปี 4 คน (7.02 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 57 คน พบว่าเป็นนักศึกษาภายใน จำนวน 8 คน (14.04 %) และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 49 คน (85.96 %) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 37 คน (64.91 %) นักศึกษา 8 คน (14.04%) ลูกจ้างชั่วคราวเดือน 8 คน (15.79%) และข้าราชการ 3 คน (5.26%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี 27 คน (79.41%) รองลงมา ได้แก่ 16-10 ครั้ง/ปี 13 คน (38.24%) 2-5 ครั้ง/ปี 7 คน (20.59%) 11-15 ครั้ง/ปี 4 คน (11.76%) 16-20 ครั้ง/ปี 3 คน(8.82%) และมาใช้บริการครั้งแรก 3 คน (8.82%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=57)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	17	29.82
หญิง	40	70.18
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	10.52
20 – 30 ปี	6	10.68
31 – 40 ปี	24	42.11
41 – 50 ปี	17	29.82
51 – 60 ปี	4	7.02

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=57)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	8	14.04
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	49	85.96
4. อาชีพ		
ข้าราชการ	3	5.26
พนักงานมหาวิทยาลัย	46	80.70
นักเรียน/นักศึกษา (อื่นๆ)	8	14.04
5. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	3	8.82
2 – 5 ครั้ง/ปี	7	20.59
6 – 10 ครั้ง/ปี	13	38.24
11 – 15 ครั้ง/ปี	4	11.76
16 – 20 ครั้ง/ปี	3	8.82
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	27	79.41

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.14$) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	57	4.09	0.97	81.80	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	57	4.14	0.99	82.80	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความ แนะนำ เป็นต้น	57	4.07	1.09	81.40	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	57	4.09	1.04	81.80	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	57	4.14	1.06	82.80	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับ บริการ	57	4.28	0.86	85.60	มาก
สรุป		4.13	0.75	82.60	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	57	4.23	1.04	84.60	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้ คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	57	4.23	0.98	84.60	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	57	4.18	1.02	83.60	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	57	4.30	1.02	86.00	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	57	4.19	1.01	83.80	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	57	4.16	1.00	83.20	มาก
สรุป		4.21	1.00	84.20	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	57	4.09	1.11	81.75	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	57	4.14	1.01	82.81	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของ หน่วยงาน	57	4.19	0.91	83.86	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	57	4.12	0.98	82.46	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	57	4.16	1.05	83.16	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	57	4.14	1.04	82.81	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	57	4.14	0.99	82.81	มาก
สรุป		3.71	1.01	82.81	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	57	4.11	1.01	82.11	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	57	4.16	0.96	83.16	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	57	4.14	1.01	82.81	มาก
สรุป		4.13	0.99	82.69	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.05	0.94	83.08	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- บริการรวดเร็วประทับใจ
- ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อประสานงานทุกคน
- บุคลากรให้ความสนใจดี
- ให้คำแนะนำดี
- เป็นหน่วยงานที่สะอาดและมีความเป็นกันเองมาก