

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร นักศึกษา ตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร นักศึกษา ตลอดจนประชาชนทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้ ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้ ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=28)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	20	71.43
หญิง	8	28.57
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	10	35.71
31 – 40 ปี	11	39.29
41 – 50 ปี	5	17.86
51 – 60 ปี	2	7.14

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=28)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	-	-
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	9	32.14
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	19	67.86
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	-	-
คณะวิทยาการจัดการ	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	9	32.14
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	-	-
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	19	67.86
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้างประจำ	4	14.29
พนักงานมหาวิทยาลัย	2	7.14
พนักงานราชการ	1	3.57
ลูกจ้างชั่วคราว	3	10.71
พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	8	28.57
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	3	10.71
ว่างงาน	3	10.71
(อื่นๆ)	4	14.29

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=28)	ร้อยละ (%)
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=28)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	13	46.43
2 – 5 ครั้ง/ปี	5	17.86
6 – 10 ครั้ง/ปี	-	-
11 – 15 ครั้ง/ปี	-	-
16 – 20 ครั้ง/ปี	-	-
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	10	35.71

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 67.86) อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ประกอบอาชีพส่วนตัว (ร้อยละ 28.57) และ ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม คือเป็นครั้งแรกที่ใช้ บริการ (ร้อยละ 46.43)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	28	4.57	0.57	91.43	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	28	4.50	0.64	90.00	มากที่สุด
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	28	4.46	0.69	89.29	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	28	4.46	0.58	89.29	มากที่สุด
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	28	4.64	0.56	92.86	มากที่สุด

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	28	4.61	0.57	92.14	มากที่สุด
สรุป		4.54	0.60	90.83	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	28	4.79	0.42	95.71	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	28	4.86	0.36	97.14	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	28	4.82	0.39	96.43	มากที่สุด
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	28	4.71	0.46	94.29	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	28	4.79	0.42	95.71	มากที่สุด
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	28	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
สรุป		4.79	0.41	95.71	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	28	4.46	0.69	89.29	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	28	4.61	0.50	92.14	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	28	4.68	0.55	93.57	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	28	4.71	0.46	94.29	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	28	4.61	0.57	92.14	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	28	4.71	0.46	94.29	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	28	4.68	0.55	93.57	มากที่สุด
สรุป		4.64	0.54	92.76	มากที่สุด

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	28	4.71	0.46	94.29	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	28	4.86	0.36	97.14	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	28	4.86	0.36	97.14	มากที่สุด
สรุป		4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ				93.87	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

-

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

-