

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 113 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ สถานภาพ เป็นนักศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และบุคลากรภายใน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 หน่วยงานที่สังกัด คณะ ครุศาสตร์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมาหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.20 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ อาชีพข้าราชการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมาอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอาชีพอื่น ๆ (ธุรกิจส่วนตัว) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ และความถี่ ในการใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมา 6 – 10 ครั้ง/ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และมากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=113)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	49	43.40
หญิง	64	56.60
2. อายุ		
20 – 30 ปี	44	38.90
31 – 40 ปี	32	28.30
41 – 50 ปี	30	26.50
51 – 60 ปี	5	4.40
60 ปี ขึ้นไป	2	1.80

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=113)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	88	77.90
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	12	10.60
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย	13	11.50
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	63	55.80
คณะวิทยาการจัดการ	5	4.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	1.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1.80
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	3.50
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	4	3.50
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	33	29.20
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	81	71.70
ลูกจ้างประจำ	3	2.70
พนักงานมหาวิทยาลัย	10	8.80
พนักงานราชการ	3	2.70
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	10	8.80
(อื่น ๆ (ธุรกิจส่วนตัว))	6	5.30
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	7	6.20
2 – 5 ครั้ง/ปี	41	36.30
6 – 10 ครั้ง/ปี	28	24.80
11 – 15 ครั้ง/ปี	5	4.40
16 – 20 ครั้ง/ปี	5	4.40
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	27	23.90

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$)

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	113	4.15	0.82	83.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	113	4.11	0.81	82.20	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	113	4.14	0.83	82.80	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	113	4.13	0.81	82.60	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	113	4.17	0.86	83.40	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	113	4.12	0.87	82.40	มาก
สรุป		4.14	0.78	82.80	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	113	4.15	0.80	83.00	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	113	4.19	0.82	83.80	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	113	4.22	0.77	84.40	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	113	4.21	0.77	84.20	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	113	4.19	0.74	83.80	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	113	4.21	0.78	84.20	มาก
สรุป		4.20	0.72	84.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	113	4.12	0.78	82.40	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	113	4.12	0.79	82.40	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	113	4.19	0.82	83.80	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	113	4.26	0.73	85.20	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	113	4.13	0.87	82.60	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	113	4.07	0.86	81.40	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	113	4.19	0.80	83.80	มาก
สรุป		4.16	0.73	83.20	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	113	4.12	0.82	0.82	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	113	4.20	0.75	0.75	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	113	4.21	0.73	0.73	มาก
สรุป		4.18	0.73	0.73	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.16	0.64	83.20	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการนักศึกษาเป็นอย่างดี
- 2) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรวดเร็วและเป็นระบบ

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- 1) ควรลดขั้นตอนการส่งเล่มวิทยานิพนธ์ให้น้อยลง
- 2) ควรปรับปรุงแบบการส่งไฟล์วิทยานิพนธ์ด้วยแผ่นซีดี เป็นรูปแบบอื่นตามยุคสมัย
- 3) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น