



รายงานผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีการศึกษา 2565



คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 92 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 รองลงมาอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และน้อยที่สุดอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 2 คน คิด เป็นร้อยละ 2.20 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 77.18 รองลงมาเป็นบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.56 และน้อยที่สุดเป็นบุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 หน่วยงานสังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และ รองลงมาสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 77.17 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48 รองลงมา เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 รองลงมาข้าราชการ และ พนักงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่มากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.52 รองลงมาครั้งแรก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา 2 – 5 ครั้ง จำนวน 21 คน คิด เป็นร้อยละ 22.83 รองลงมา 11 – 15 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และความถี่ในการใช้บริการน้อย ที่สุด 16 – 20 ครั้ง จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.26 รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=92)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	53	57.60
หญิง	39	42.40
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	13	14.10
20 – 30 ปี	60	65.20
31 – 40 ปี	10	10.90
41 – 50 ปี	8	8.70
51 – 60 ปี	2	2.20
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	71	77.18
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	18	19.56
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	3	3.26
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	20	21.70
คณะวิทยาการจัดการ	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	71	77.20
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	1	1.10
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=92)	ร้อยละ (%)
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	1	1.09
ลูกจ้างประจำ	0	0
พนักงานมหาวิทยาลัย	17	18.48
พนักงานราชการ	1	1.09
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	2	2.17
นักเรียน/นักศึกษา	71	77.17
(อื่นๆ)	-	-
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	23	25.00
2 – 5 ครั้ง/ปี	21	22.83
6 – 10 ครั้ง/ปี	12	13.04
11 – 15 ครั้ง/ปี	4	4.35
16 – 20 ครั้ง/ปี	3	3.26
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	29	31.52

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครแยกเป็นรายด้านพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.938) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.937) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.937) รองลงมาด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.9378) และน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.942) เมื่อแยกเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.937) และสามารถแยกเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มากที่สุดมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.937) รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.937) รองลงมา สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.937) รองลงมา มีป้าย

บอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.937) รองลงมา มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.937) รองลงมา ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.937) และน้อยที่สุดมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.937)

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.937) และสามารถแยกเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มากที่สุดประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.937) รองลงมาสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.937) และน้อยที่สุดได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.937)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.937) และสามารถแยกเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มากที่สุดให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.940) รองลงมามีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.934) รองลงมาสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.937) รองลงมากระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.938) รองลงมามีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.936) และน้อยที่สุดดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.939)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.942) และสามารถแยกเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มากที่สุดระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.919) และให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.965) รองลงมาการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.880) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.013) และน้อยที่สุดได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.906) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.913) รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	92	4.09	0.880	81.71	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	92	4.08	1.013	81.52	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	92	4.05	0.960	81.09	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	92	4.12	0.919	82.39	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	92	4.12	0.965	82.39	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	99	4.05	0.913	81.09	มาก
สรุป		4.09	0.942	81.70	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	92	4.62	0.940	85.43	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	92	4.55	0.936	84.13	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	92	4.45	0.939	82.83	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	92	4.60	0.937	86.74	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	92	4.57	0.938	83.04	มากที่สุด
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	99	4.59	0.937	83.91	มากที่สุด
สรุป		4.56	0.937	84.35	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	92	4.61	0.937	84.35	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	92	4.68	0.937	84.57	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	92	4.65	0.937	83.26	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	92	4.65	0.937	86.96	มากที่สุด

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	92	4.62	0.937	84.13	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	92	4.57	0.937	83.48	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	92	4.60	0.937	87.17	มากที่สุด
สรุป		4.62	0.937	84.84	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	92	4.60	0.937	93.70	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	92	4.52	0.937	86.09	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	92	4.64	0.937	85.00	มากที่สุด
สรุป		4.59	0.937	84.93	มากที่สุด
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.46	0.938	83.96	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- ดำเนินการรวดเร็ว เป็นระเบียบ
- การเรียนการสอนดี มีความรู้แน่น อาจารย์ใจดี เครื่องมือครบ
- ความเอื้อกันเอง เต็มใจบริการ ให้คำแนะนำได้ดีเยี่ยม มีการใส่ใจในการให้บริการ
- ดีทุกอย่าง ขอให้คณะอุตสาหกรรมใจดีกับคณะนะคะ แต่ปกติทุกคนดีใจดีอยู่แล้ว
- ทุกอย่างที่ได้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง
- บริการดี สะอาด ประทับใจ สามารถเข้าถึงการบริการได้เป็นอย่างดี
- บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตรกับทุกคนที่เข้าใช้บริการผ่านในคณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรม

- สถานที่ติดต่อมีลักษณะแบบ one stop service

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- ควรพยายามสอนให้นักศึกษาเข้าใจมากกว่าเดิม
- ตามผู้ให้บริการค่อนข้างยาก
- ที่นั่งไม่มีเครื่องปรับอากาศทำให้รู้สึกไม่สะดวกในช่วงฤดูร้อน

- พัฒนาด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีในรูปแบบการเรียนการสอน
- อุปกรณ์ไฮสปีดหลายห้องมีความเก่าผ่านการใช้งานมาหลายปี