

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 108 คน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.81 และ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ โดยมีสถานภาพส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 67.59 รองลงมา เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และเป็นบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 ตามลำดับ และผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 87.96 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 คณะครุศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และว่างงานหรือทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ และโดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา 2-5 ครั้ง/ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 และ ใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=108)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	33	30.56
หญิง	75	69.44
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.63
20 – 30 ปี	72	66.67
31 – 40 ปี	16	14.81
41 – 50 ปี	12	11.11
51 – 60 ปี	3	2.78
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	73	67.59
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	28	25.93
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	7	6.48
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	3	2.78
คณะวิทยาการจัดการ	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	95	87.96
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1.85
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	-	-
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.93
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	7	6.48

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=108)	ร้อยละ (%)
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	1	0.93
ลูกจ้างประจำ	1	0.93
พนักงานมหาวิทยาลัย	28	25.93
พนักงานราชการ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	72	66.67
(อื่นๆ)ว่างงาน, ธุรกิจส่วนตัว	6	5.56
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	18	16.67
2 – 5 ครั้ง/ปี	29	26.85
6 – 10 ครั้ง/ปี	8	7.41
11 – 15 ครั้ง/ปี	8	7.41
16 – 20 ครั้ง/ปี	3	2.78
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	42	38.89

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน
108 คน มีผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	108	4.12	0.770	82.41	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	108	4.10	0.748	82.04	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	108	4.09	0.870	81.85	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	108	4.09	0.780	81.85	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	108	4.12	0.794	82.41	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	108	4.11	0.868	82.22	มาก
สรุป		4.11	0.805	82.13	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	108	4.16	0.866	83.15	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	108	4.19	0.755	83.89	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	108	4.09	0.802	81.85	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	108	4.29	0.724	85.74	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	108	4.18	0.863	83.52	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	108	4.09	0.802	81.85	มาก
สรุป		4.17	0.802	83.33	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	108	4.11	0.777	82.22	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	108	4.10	0.773	82.04	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	108	4.10	0.875	82.04	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	108	4.20	0.758	84.07	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	108	3.94	0.858	78.89	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	108	4.12	0.770	82.41	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	108	4.22	0.777	84.44	มาก
สรุป		4.12	0.798	82.30	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	108	4.18	0.807	83.52	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	108	4.23	0.816	84.63	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	108	4.19	0.837	83.39	มาก
สรุป		4.20	0.802	84.01	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.15	0.804	82.77	

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ
- มีความพร้อมในเรื่องสถานที่การให้บริการ

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- ควรมีพื้นที่/เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ที่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและตลอดเวลาทำการ