

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีการศึกษา 2565**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 1007 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (50.20%) เป็นเพศชาย (49.8%) และส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20-30 ปี (66.50%) รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (31.30%) และอายุในช่วง 31-40 ปี (1.60%) ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่เป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (97.80%) รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายใน (2.20%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 (31.30%) รองลงมาได้แก่ ชั้นปีที่ 2 (26.60%) และชั้นปีที่ 3 (24.90%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (98.60%) รองลงมา ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ (18.90%) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (17.10%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (97.80%) รองลงมา พนักงานมหาวิทยาลัย (1.80%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 6-10 ครั้ง/ปี (77%) รองลงมา ใช้บริการ 6-10 ครั้ง/ปี (21.80%) และใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง (0.70%) ตามลำดับ

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=1007)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	501	49.80
หญิง	506	50.20
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	315	31.30
20 – 30 ปี	670	66.50
31 – 40 ปี	16	1.60
41 – 50 ปี	5	0.50
51 – 60 ปี	1	0.10

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=1007)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	985	97.80
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	22	2.20
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	-	-
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	393	39.00
คณะวิทยาการจัดการ	190	18.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	172	17.10
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	101	10.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	71	7.10
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	63	6.30
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7	0.7
สำนักงานอธิการบดี	7	0.7
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	1	0.1
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	0.1
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.1
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้างประจำ	1	0.1
พนักงานมหาวิทยาลัย	18	1.80
พนักงานราชการ	2	0.2
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	1	0.1
นักเรียน/นักศึกษา	985	97.80
(อื่นๆ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=1007)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	1	0.10
2 – 5 ครั้ง/ปี	220	21.80
6 – 10 ครั้ง/ปี	775	77.00
11 – 15 ครั้ง/ปี	2	0.20
16 – 20 ครั้ง/ปี	2	0.20
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	7	0.70

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกรายด้านและโดยรวม (f = 1007)

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.745

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อ 1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.51 ข้อที่ 1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.43 และข้อที่ 1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.20 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.817 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จากมากไปน้อย ดังนี้ 2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.46 ข้อที่ 2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.24 และข้อที่ 2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.58 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.661 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.68 ข้อที่ 3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.67 และข้อที่ 3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.64 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.830 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และ ข้อ 4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.45 และข้อที่ 4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	1007	4.38	0.705	87.66	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	1007	4.43	0.568	88.50	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	1007	4.15	0.974	82.91	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	1007	4.24	0.797	84.70	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	1007	4.43	0.712	88.52	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	1007	4.51	0.716	90.20	มาก
สรุป		4.35	0.745	87.08	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	1007	4.11	0.833	82.18	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	1007	4.14	0.814	81.05	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	1007	4.05	1.009	89.11	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1007	4.46	0.713	84.78	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	1007	4.24	0.885	83.81	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	1007	4.19	0.647	91.69	มาก
สรุป		4.20	0.817	83.94	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	1007	4.58	0.657	88.77	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	1007	4.44	0.664	89.95	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	1007	4.50	0.661	92.85	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	1007	4.64	0.700	90.68	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1007	4.53	0.663	93.58	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	1007	4.68	0.636	93.46	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	1007	4.67	0.644	89.07	มากที่สุด
สรุป		4.58	0.661	91.57	มากที่สุด
การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	1007	4.45	0.941	89.07	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	1007	4.45	0.720	89.07	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	1007	4.36	0.829	87.20	มาก
สรุป		4.42	0.830	88.45	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.35	0.750	87.08	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- ทำดีต่อไปครับ
- OK

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

-