

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 72 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย 26 คน (37.1%) และ เพศหญิง 46 คน (63.9%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี 43 คน ( 61.1 %) รองลงมา ได้แก่ 31 – 40 ปี 12 คน (16.7 %) และ 41 – 50 ปี 7 คน (9.7 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 51 คน (70.8%) รองลงมาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 17 คน (23.6%) และบุคลากรภายนอก จำนวน 4 คน (5.6%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 24 คน (42.9%) รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 12 คน (21.4%) และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 7 คน (12.5%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการจำนวน 38 คน (52.8%) รองลงมาสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 11 คน (15.3%) และสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 10 คน (13.9%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 36 คน (50%) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน (18.1%) และเป็นผู้ว่างงาน จำนวน 8 คน (11.1%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 23 คน (31.9%) รองลงมา ได้แก่ มาใช้บริการครั้งแรกในระดับเท่ากับกับมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 14 คน (19.4%) และมาใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/ปี จำนวน 13 คน (18.1%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=72)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	46	63.9
หญิง	26	36.1
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	6.9
20 – 30 ปี	44	61.1
31 – 40 ปี	12	16.7
41 – 50 ปี	7	9.7
51 – 60 ปี	4	5.6

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=72)	ร้อยละ (%)
<b>3.สถานภาพ</b>		
นักศึกษา	51	70.8
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	17	23.6
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	4	5.6
<b>4. หน่วยงานที่สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	8	11.1
คณะวิทยาการจัดการ	38	52.8
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	10	13.9
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	11	15.3
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	3	4.2
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	2	2.8
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย		
<b>5. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	5	6.9
ลูกจ้างประจำ	1	1.4
พนักงานมหาวิทยาลัย	13	18.1
พนักงานราชการ	2	2.8
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	1	1.4
นักเรียน/นักศึกษา	36	50
ว่างงาน	8	11.1
ธุรกิจส่วนตัว	3	4.2
พนักงานบริษัทเอกชน	3	4.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=72)	ร้อยละ (%)
<b>6. ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	14	19.4
2 – 5 ครั้ง/ปี	23	31.9
6 – 10 ครั้ง/ปี	13	18.1
11 – 15 ครั้ง/ปี	5	6.9
16 – 20 ครั้ง/ปี	3	4.2
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	14	19.4

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.16$ ) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	72	4.08	0.818	81.6	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	72	4.14	0.756	82.8	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	72	4.13	0.786	82.6	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	72	4.22	0.773	84.4	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	72	4.29	0.721	85.8	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	72	4.11	0.779	82.2	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.16</b>	<b>0.772</b>	<b>83.2</b>	<b>มาก</b>

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	72	4.10	0.922	82	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	72	4.03	0.822	80.6	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	72	4.10	0.808	82	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	72	4.25	0.801	85	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	72	4.06	0.837	81.2	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	72	4.17	0.769	83.4	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.12</b>	<b>0.827</b>	<b>82.4</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	72	4.14	0.827	82.8	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	72	4.07	0.861	81.4	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	72	4.21	0.821	84.2	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	72	4.15	0.816	83	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	72	4.14	0.810	82.8	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	72	4.19	0.898	83.5	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	72	4.21	0.821	84.2	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.16</b>	<b>0.821</b>	<b>83.2</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	72	4.21	0.691	84.2	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	72	4.22	0.755	84.4	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	72	4.15	0.816	83	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.19</b>	<b>0.754</b>	<b>83.8</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>4.16</b>	<b>0.797</b>	<b>83.2</b>	<b>มาก</b>

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ แอร์เย็นมาก ความถี่ 1
- ดี ความถี่ 1
- มีงบประมาณสนับสนุนหนังสือใหม่ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ, ฐานข้อมูล journal ภาษาอังกฤษ, e-book ภาพยนตร์หรือมูวี่สั้นหน่าให้กับนักศึกษาได้คลายเครียดในระหว่างเรียน ความถี่ 1