

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 64 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย 27 คน (42.19%) และ เพศหญิง 37 คน (57.81%) ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี 26 คน (35.94%) 20 – 30 ปี 14 คน ( 21.87 %) 41-50 ปี 11 คน (17.19 %) ต่ำกว่า 20 ปี 10 คน (15.62%) และ 51-60 ปี 6 คน (9.37 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 39 คน (60.97 %) นักศึกษาภายใน จำนวน 24 คน (37.50 %) และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย 1 คน (1.56 %) หน่วยงานที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=64)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	27	42.19
หญิง	37	57.81
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	15.62
20 – 30 ปี	14	21.87
31 – 40 ปี	23	35.94
41 – 50 ปี	11	17.19
51 – 60 ปี	6	9.37

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=....)	ร้อยละ (%)
<b>3.สถานภาพ</b>		
นักศึกษา	24	37.50
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	39	60.94
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อื่นๆ (ระบุ.....)	1	1.56
<b>4. หน่วยงานที่สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	8	12.5
คณะวิทยาการจัดการ	2	3.12
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	1.56
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	37	57.81
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	1.56
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	3.12
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	4.69
สำนักงานอธิการบดี	7	10.93
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	1	1.56
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	1	1.56
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	1	1.56
<b>5. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	4	6.25
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	27	40.62
พนักงานราชการ	1	1.56
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	8	12.50
นักเรียน/นักศึกษา	24	37.50
อื่นๆ (ระบุเจ้าหน้าที่ของรัฐ)	1	1.56

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=64)	ร้อยละ (%)
<b>6. ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	7	10.93
2 – 5 ครั้ง/ปี	11	17.19
6 – 10 ครั้ง/ปี	10	15.62
11 – 15 ครั้ง/ปี	6	9.37
16 – 20 ครั้ง/ปี	6	9.37
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	24	37.50

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ ) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.34$ ) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ )

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	64	4.41	0.73	88.20	ดี
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	64	4.36	0.81	87.20	ดี
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	64	4.47	0.73	89.40	ดี
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	64	4.40	0.82	88.00	ดี
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	64	4.41	0.82	88.00	ดี

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	64	4.52	0.66	90.40	ดีมาก
<b>สรุป</b>		<b>4.43</b>		<b>88.60</b>	<b>ดี</b>
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	64	4.50	0.76	90.00	ดี
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	64	4.50	0.73	90.00	ดี
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	64	4.52	0.73	90.40	ดีมาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	64	4.52	0.73	90.40	ดีมาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	64	4.52	0.73	90.40	ดีมาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	64	4.50	0.73	90.00	ดี
<b>สรุป</b>		<b>4.51</b>		<b>90.20</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	64	4.34	0.64	86.80	ดี
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	64	4.33	0.63	86.60	ดี
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	64	4.31	0.68	86.20	ดี
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	64	4.31	0.68	86.20	ดี
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	64	4.38	0.70	87.60	ดี
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	64	4.33	0.71	86.60	ดี
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	64	4.38	0.72	87.60	ดี
<b>สรุป</b>		<b>4.34</b>		<b>86.80</b>	<b>ดี</b>

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	64	4.48	0.75	89.60	ดี
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	64	4.52	0.86	90.40	ดีมาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	64	4.48	0.75	89.60	ดี
<b>สรุป</b>		<b>4.49</b>		<b>89.80</b>	<b>ดี</b>
<b>สรุปภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>4.47</b>	<b>0.72</b>	<b>89.40</b>	<b>ดี</b>

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา