มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
รับเลขที่ 4228
วันที่ 19 ส.ค. 2567
เวลา 11-10 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ สำนักงานคณบดี โทร. ID ๔๐๑

ที่ อว ๐๖๒๑.๐๖/๘๕๖ **วันที่** ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖)

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตามที่บันทึกข้อความ อว ๐๖๒๑/ว ๘๕๙ ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ที่ให้คณะวิทยาการจัดการ รายงานผลการการประเมินความพึงพอใจ นั้น

ในการนี้ คณะฯได้ดำเนินการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

เรียน อธิการบดี

(นายเกษม บุตรดี)
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ จำนวนทั้งสิ้น 260 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย 111 คน (42.70%) และ เพศหญิง 149 คน (57.30%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี 135 คน (51.90 %) รองลงมา ได้แก่ 31 – 40 ปี 90 คน (34.60 %) อายุ 41 – 50 ปี 33 คน (12.70%) และ 51 – 60 ปี 2 คน (0.80 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 125 คน (48.10%) และนักศึกษา 135 คน (51.90%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดอื่น ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย 100 คน (38.50%) รองลงมาคณะครุศาสตร์ 50 คน (19.20%) คณะวิทยาการจัดการ 45 คน (17.30%) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 20 คน (7.70%) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและบัณฑิตวิทยาลัย 10 คน (3.80%) และสถาบันวิจัยและพัฒนา 5 คน (1.90%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา 115 คน (44.20 %) พนักงานมหาวิทยาลัย 96 คน (36.90%) ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน 15 คน (5.80%) ธุรกิจส่วนตัวและว่างงาน 10 คน (3.80%) ข้าราชการ 8 คน (3.10%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 16 - 20 ครั้ง/ปี 100 คน (38.50%) รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี 40 คน (15.00%) และ 11 - 15 ครั้ง/ปี 38 คน (14.60%) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=260)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	111	42.70
หญิง	149	57.30
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	135	51.90
31 – 40 ปี	90	34.60
41 – 50 ปี	33	12.70
51 – 60 ปี	2	0.80

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=260)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	135	51.90
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	125	48.10
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	-	-
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	50	19.20
คณะวิทยาการจัดการ	45	17.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20	7.70
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	7.70
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	10	3.80
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	1.90
บัณฑิตวิทยาลัย	10	3.80
สังกัดอื่น ๆ	100	38.50
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	8	3.10
พนักงานมหาวิทยาลัย	96	36.90
พนักงานราชการ	6	2.30
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	15	5.80
ธุรกิจส่วนตัว	10	3.80
นักเรียน/นักศึกษา	115	44.20
ว่างงาน	10	3.80

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=260)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	24	9.20
2 – 5 ครั้ง/ปี	30	11.50
6 – 10 ครั้ง/ปี	28	10.80
11 – 15 ครั้ง/ปี	38	14.60
16 – 20 ครั้ง/ปี	100	38.50
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	40	15.40

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.72) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.74) อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.72) อยู่ในระดับมากที่สุด และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

การให้บริการ	f	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	260	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	260	4.79	0.55	95.80	มากที่สุด
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	260	4.77	0.58	95.40	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	260	4.79	0.53	95.80	มากที่สุด

การให้บริการ	f	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	260	4.81	0.41	96.00	มากที่สุด
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	260	4.79	0.44	95.80	มากที่สุด
สรุป		**4.80**	**0.20**	**96.00**	**มากที่สุด**
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	260	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	260	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	260	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	260	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	260	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	260	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด
สรุป		**4.74**	**0.19**	**94.80**	**มากที่สุด**
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	260	4.71	0.48	94.20	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	260	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	260	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	260	4.73	0.47	94.60	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	260	4.61	0.56	92.20	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	260	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	260	4.63	0.55	92.60	มากที่สุด
สรุป		**4.68**	**0.19**	**93.60**	**มากที่สุด**
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	260	4.64	0.65	92.80	มากที่สุด

การให้บริการ	f	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
และตรงกับความต้องการ					
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	260	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	260	4.71	0.54	94.20	มากที่สุด
สรุป		**4.72**	**0.32**	**94.40**	มากที่สุด
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		**4.74**	**0.12**	**94.80**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- มีกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน การให้คำแนะนำก่อนรับบริการ
- มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชอบประจำ ณ จุดให้บริการ คอยอำนวนความสะดวกระหว่างให้บริการ
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- หน่วยงานควรพัฒนาปรับปรุงในเรื่องของสถานที่ให้มีพื้นที่ในการบริการที่สะดวก
- หน่วยงานควรพัฒนาส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่นักศึกษาและผู้รับบริการ
- หน่วยงานควรพัฒนาจัดให้มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ชัดเจน ในการเข้ารับบริการเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ