

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

..... ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ 58.33 เป็นผู้ที่มื่อ
31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67
สถานภาพ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร คิดเป็นร้อยละ 100.00 หน่วยงานที่
คือสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 66.68 ด้านอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 100
มีความถี่ในการใช้บริการผู้ที่ใช้บริการ 16 - 20 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 41.66 รองลงมาผู้ที่ใช้บริ
ปี คิดเป็นร้อยละ 16.68

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริ
ให้บริการ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=.....)
1. เพศ	
ชาย	5
หญิง	7
2. อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	-
20 - 30 ปี	2
31 - 40 ปี	3
41 - 50 ปี	2
51 - 60 ปี	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=.)	ร้อยละ (%)
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	-	-
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	12	100.00
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	-	-
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	1	8.33
คณะวิทยาการจัดการ	1	8.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	8.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	8	66.68
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	1	8.33
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	12	100.00
พนักงานราชการ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
(อื่นๆ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=...)	ร้อยละ (%)
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	-	-
2 - 5 ครั้ง/ปี	-	-
6 - 10 ครั้ง/ปี	-	-
11 - 15 ครั้ง/ปี	5	41.66
16 - 20 ครั้ง/ปี	5	41.66
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	2	16.68

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ภาพรวมทางด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด ทั้งนี้ สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 100.00 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	12	5	0	100.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	12	5	0	100.00	มากที่สุด
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	12	5	0	100.00	มากที่สุด

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	12	5	0	100.00	มากที่สุด
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	12	5	0	100.00	มากที่สุด
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
สรุป	5	0	100.00	มากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	12	5	0	100.00	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	12	5	0	100.00	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	12	5	0	100.00	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	12	5	0	100.00	มากที่สุด
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	12	5	0	100.00	มากที่สุด
สรุป	5	0	100.00	มากที่สุด	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	12	5	0	100.00	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	12	5	0	100.00	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	12	5	0	100.00	มากที่สุด
สรุป	5	0	100.00	มากที่สุด	

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	12	5	0	100.00	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	12	5	0	100.00	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	12	5	0	100.00	มากที่สุด
สรุป		5	0	100.00	มากที่สุด
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		5	0	100.00	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

เน้นการให้บริการแบบมีคุณภาพและก่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งการเข้าถึงสิ่งที่ต้องการหรือมีเป้าหมายจากผู้ที่มาใช้บริการโดยเฉพาะ เป็นการให้บริการที่หลากหลายจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าใช้บริการเป็นอย่างมาก

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

ผู้เข้าใช้บริการจากภายนอกมีการเข้าถึงน้อย ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายใน ควรขยายการให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเพื่อเป็นการเข้าถึงมากกว่านี้