

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 250 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (76.4%) เป็นเพศชาย (23.6%) และ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20-30 ปี (71.5%) รองลงมา ต่ำกว่า 20 ปี (19.4%) รองลงมา 30-40 ปี (6.9%) และ 51-60 ปี (2.1%) ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (91.0%) รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายใน (9.0%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (90.3%) รองลงมา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (5.6%) และข้าราชการ (1.4%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง/ปี (31.9%) และมากกว่า 20 ครั้ง (24.3%) ตามลำดับ

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (f = 250)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	34	23.6
หญิง	110	76.4
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	28	19.4
20 - 30 ปี	103	71.5
31 - 40 ปี	10	6.9
41 - 50 ปี	-	-
51 - 60 ปี	3	2.1
3. สถานภาพ		
นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	131	91.0
บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	13	9.0
3.1 ชั้นปีที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่		
ชั้นปีที่ 2	61	42.4
ชั้นปีที่ 3	50	34.7
ชั้นปีที่ 4	19	13.2
ชั้นปีที่ 5	14	9.7

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	3	2.1
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	8	5.6
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-
พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	130	90.3
รับจ้างทั่วไป	-	-
ว่างงาน	-	-
(อื่น ๆ)	3	2.1
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	23	16.0
2 - 5 ครั้ง/ปี	46	31.9
6 - 10 ครั้ง/ปี	28	19.4
11 - 15 ครั้ง/ปี	9	6.3
16 - 20 ครั้ง/ปี	3	2.1
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	35	24.3

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์

การให้บริการ	f	x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	144	4.30	0.73	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	144	4.24	0.75	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	144	4.25	0.84	มาก

การให้บริการ	f	x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	144	4.28	0.81	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	144	4.31	0.75	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	144	4.22	0.77	มาก
สรุป		4.26	0.67	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	144	4.27	0.81	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	144	4.34	0.82	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	144	4.33	0.81	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	144	4.35	0.77	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	144	4.31	0.81	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	144	4.33	0.81	มาก
สรุป		4.32	0.74	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ		4.33	0.67	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ		4.28	0.68	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน		4.28	0.81	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ		4.37	0.68	มาก

3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย		4.33	0.75	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ		4.34	0.81	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความเหมาะสม		4.40	0.72	มาก
สรุป		4.33	0.64	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรง กับความต้องการ		4.39	0.73	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์		4.37	0.70	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้		4.24	0.92	มาก
สรุป		4.33	0.70	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.31	0.63	มาก