

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 51 – 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 แบน้อยที่สุดอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และน้อยที่สุดเป็นบุคลากรภายนอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 หน่วยงานที่สังกัดส่วนมาเป็นคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาเป็นสังกัดอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และน้อยที่สุดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา และบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 อาชีพส่วนใหญ่คือพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 รองลงมาคือ พนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และน้อยที่สุดคือ ลูกจ้างประจำ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ ไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่คือมากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมาคือ 2 – 5 ครั้ง/ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 รองลงมาคือ 11 – 15 ครั้ง/ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาคือ ครั้งแรกจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และน้อยที่สุด 16 – 20 ครั้ง/ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=69)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	45	65.20
หญิง	24	34.80
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	19	27.50
31 – 40 ปี	11	15.90
41 – 50 ปี	21	30.40
51 – 60 ปี	18	26.20
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	18	26.10
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	37	53.60
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	15	21.70
อื่นๆ (ระบุ.....)	0	0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=69)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	2	2.90
คณะวิทยาการจัดการ	4	5.80
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	1.40
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	8.70
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	0	0.00
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	40	58.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	1.40
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	0	0.00
สำนักงานอธิการบดี	0	0.00
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	0	0.00
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	0	0.00
บัณฑิตวิทยาลัย	1	1.40
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	14	23.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	9	14.80
ลูกจ้างประจำ	1	1.60
พนักงานมหาวิทยาลัย	32	52.40
พนักงานราชการ	0	0.00
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	0	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	12	19.70
อื่นๆ (ระบุ.....)	1	1.60
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	7	10.1
2 – 5 ครั้ง/ปี	26	37.70
6 – 10 ครั้ง/ปี	8	11.60
11 – 15 ครั้ง/ปี	6	8.70
16 – 20 ครั้ง/ปี	1	1.40
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	23	33.30

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.626 และเป็นรายได้จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจในระดับดี คะแนนเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634

รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	69	4.36	0.618	100	ดี
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	69	4.36	0.593	100	ดี
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	69	4.43	0.653	100	ดี
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	69	4.36	0.593	100	ดี
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	69	4.46	0.608	100	ดี
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	69	4.39	0.647	100	ดี
สรุป		4.39	0.619	100	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	69	4.51	0.585	100	ดีมาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	69	4.35	0.614	100	ดี
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	69	4.41	0.577	100	ดี

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	69	4.54	0.531	100	ดีมาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	69	4.38	0.666	100	ดี
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	69	4.36	0.641	100	ดี
สรุป		4.43	0.602	100	ดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	69	4.29	0.709	100	ดี
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	69	4.28	0.725	100	ดี
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	69	4.23	0.532	100	ดี
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	69	4.48	0.532	100	ดี
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	69	4.28	0.662	100	ดี
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	69	4.22	0.725	100	ดี
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	69	4.43	0.555	100	ดี
สรุป		4.32	0.634	100	ดี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	69	4.33	0.634	100	ดี
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	69	4.38	0.666	100	ดี
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	69	4.41	0.649	100	ดี
สรุป		4.37	0.650	100	ดี
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.38	0.626	100	ดี

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

1. อบอุ่นทุกครั้งที่ได้เข้าคณะ

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

1. ควรมีการประชุมครูแนะแนวเหมือนปีที่ผ่านมา