

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2566 (ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 225 คน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และ ส่วนที่ 3 ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

และได้กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 68.44 และเป็นเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 31.56 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.44 รองลงมา ได้แก่ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 39.11 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 3.55 อายุ 31-40 ร้อยละ 2.67 และ อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 2.23 ตามลำดับ โดยมีสถานภาพส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 91.11 ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.29 รองลงมา ได้แก่ ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 30.73 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 11.30

และ ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 9.68 เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 และเป็นบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45 ตามลำดับ และผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 81.78 รองลงมา 2 ลำดับ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 10.67 และ คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 5.75 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 91.54 รองลงมา เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการในลักษณะครั้งแรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.44 รองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ จำนวน 2-5 ครั้ง/ปี ร้อยละ 20.89 จำนวน มากกว่า 20 ครั้ง/ปี ร้อยละ 19.56 และ จำนวน 6-10 ครั้ง/ปี ร้อยละ 9.78 ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=225)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	71	31.70
หญิง	153	68.30
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	118	52.44
20 – 30 ปี	88	39.11
31 – 40 ปี	6	2.67
41 – 50 ปี	8	3.55
51 – 60 ปี	5	2.23
3.สถานภาพ		
นักศึกษา	205	91.11
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	19	8.44
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	1	0.45
3.1 ชั้นปีที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่		
ชั้นปีที่ 1	99	48.29
ชั้นปีที่ 2	63	30.73
ชั้นปีที่ 3	23	11.30

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=225)	ร้อยละ (%)
ชั้นปีที่ 4	20	9.68
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	24	10.67
คณะวิทยาการจัดการ	13	5.75
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	184	81.78
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	0.45
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	0.45
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.45
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	-	-
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	-	-
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	1	0.45
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	2	0.89
ลูกจ้างประจำ	1	0.45
พนักงานมหาวิทยาลัย	15	6.67
พนักงานราชการ	1	0.45
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	206	91.54
(อื่นๆ)ว่างงาน, ธุรกิจส่วนตัว	-	-
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	91	40.44
2 – 5 ครั้ง/ปี	47	20.89
6 – 10 ครั้ง/ปี	22	9.78
11 – 15 ครั้ง/ปี	10	4.44
16 – 20 ครั้ง/ปี	11	4.89
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	44	19.56

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2566 (ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 – 31 พฤษภาคม 2567) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 225 คน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	225	4.12	0.852	82.49	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	225	4.11	0.856	82.14	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	225	4.09	0.832	81.87	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	225	4.08	0.831	81.60	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	225	4.15	0.815	83.02	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	225	4.09	0.805	81.87	มาก
สรุป		4.11	0.832	82.16	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	225	4.25	0.728	85.07	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	225	4.23	0.720	84.62	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	225	4.24	0.699	84.89	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	225	4.29	0.683	85.87	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	225	4.21	0.761	84.27	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	225	4.30	0.705	86.04	มาก
สรุป		4.26	0.716	85.13	มาก

การให้บริการ	f	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	225	4.10	0.836	82.04	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	225	4.10	0.866	81.96	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	225	4.16	0.789	83.11	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	225	4.21	0.761	84.27	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	225	4.16	0.853	83.29	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	225	4.22	0.815	84.44	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	225	4.23	0.806	84.53	มาก
สรุป		4.17	0.818	83.38	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	225	4.16	0.814	83.20	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	225	4.18	0.806	83.64	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	225	4.16	0.810	83.29	มาก
สรุป		4.17	0.810	83.38	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		4.18	0.793	83.52	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 225 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.18 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.26 (ระดับมาก) รองลงมาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนน 4.17 (ระดับมาก) เท่ากันทั้ง 2 ด้าน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.11 (ระดับมาก) ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับคะแนนสูงสุดเป็นรายข้อ 3 ลำดับ มากที่สุด คือ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.30 (ระดับมาก) รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.29 (ระดับมาก) และให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.25 (ระดับมาก)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ข้อดี/ข้อเด่น

- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ
- ในช่วงเวลาพักกลางวัน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด
- คณะมีความพยายามที่จะปรับปรุงและเพื่อให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี มีน้ำใจบริการ และเสียสละ

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา

- ควรมีพื้นที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ที่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและตลอดเวลาทำการ
- มีอุปกรณ์บางตัว เช่น ปริ้นเตอร์ ที่ไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน และให้บริการแก่อาจารย์ และบุคลากร
- ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และที่นั่งบริเวณรอบอาคาร 3