

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 54 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 20 คน (37%) และ เพศหญิง จำนวน 34 คน (63%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 31 คน ( 57.4 %) และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน (37 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 51 คน (94.4%) รองลงมาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 3 คน (5.6%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 22 คน (40.7%) รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 16 คน (29.6%) และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 10 คน (18.5%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดครุศาสตร์ จำนวน 51 คน (94.4%) รองลงมาเป็นข้าราชการ ว่างงาน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 3 คน (5.7%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 6 – 10 ครั้งต่อปี จำนวน 14 คน (25.9%) รองลงมา ได้แก่ มาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี จำนวน 10 คน (18.5%) และมาใช้บริการครั้งแรก จำนวน 9 คน (16.7%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=54)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	20	37
หญิง	34	63
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	37
20 – 30 ปี	31	57.4
31 – 40 ปี	1	1.9
41 – 50 ปี	1	1.9
51 – 60 ปี	1	1.9

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ประจำปีการศึกษา 2566

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=54)	ร้อยละ (%)
<b>3.สถานภาพ</b>		
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	51	94.4
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	3	5.6
บุคลากรภายนอก	-	-
<b>4. หน่วยงานที่สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	39	72.2
คณะวิทยาการจัดการ	2	3.7
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	7.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	3.7
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	7.4
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-
สำนักงานอธิการบดี	1	1.9
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	1	1.9
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	1	1.9
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	-	-
<b>5. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	1	1.9
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	-	-
พนักงานราชการ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	1	-
นักเรียน/นักศึกษา	51	94.4
ว่างงาน	1	-
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
พนักงานบริษัทเอกชน	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=54)	ร้อยละ (%)
<b>6. ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	9	16.7
2 – 5 ครั้ง/ปี	10	18.5
6 – 10 ครั้ง/ปี	14	25.9
11 – 15 ครั้ง/ปี	7	13
16 – 20 ครั้ง/ปี	6	11.1
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	8	14.8

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.11$ ) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.28$ ) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	54	4.17	1.060	83.4	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	54	4.15	1.071	83	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	54	4.07	1.025	81.4	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	54	4.00	0.932	80	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	54	4.22	0.984	84.4	มาก

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	54	4.07	1.061	81.4	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.11</b>	<b>1.022</b>	<b>82.27</b>	<b>มาก</b>

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	54	3.94	1.188	78.8	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	54	3.96	1.063	79.2	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	54	3.85	1.139	77	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	54	4.17	1.060	83.4	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	54	3.98	1.037	79.6	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	54	4.04	0.990	80.8	มาก
<b>สรุป</b>		<b>3.99</b>	<b>1.080</b>	<b>79.8</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	54	4.35	0.781	87.00	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	54	4.28	0.834	85.60	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	54	4.28	0.899	85.60	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	54	4.28	0.787	85.60	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	54	4.28	0.811	85.60	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	54	4.26	0.732	85.20	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	54	4.24	0.751	84.80	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.28</b>	<b>0.799</b>	<b>85.63</b>	<b>มาก</b>

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	54	4.37	.734	87.40	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	54	4.17	.986	83.40	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	54	4.17	1.060	83.40	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.24</b>	<b>0.927</b>	<b>84.73</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>4.16</b>	<b>0.957</b>	<b>83.11</b>	<b>มาก</b>

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**3.1 ข้อดี/ข้อเด่น**

- ดีมาก ๆ
- อยากให้พัฒนาไปไกลขึ้นดีขึ้นเรื่อย ๆ

**3.2 ข้อที่ควรปรับปรุง**

- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ (ความถี่ 5)
- อยากให้ซ่อมลิฟต์ที่ชำรุด จะได้สะดวกต่อการขึ้น – ลงชั้นต่าง ๆ (ความถี่ 2)