รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557 จัดทำขึ้น โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีงบประมาณ 2557

การสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้มารับบริการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานต่างๆ จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต่อไป

คณะผู้จัดทำ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

1. หลักการและเหตุผล

โครงการ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557” เป็นหนึ่งในโครงการย่อยที่ดำเนินงานภายใต้ โครงการ “ประเมินการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557 และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงาน จำนวน 14 หน่วยงาน ดังนี้ 1) คณะครุศาสตร์ 2) คณะวิทยาการจัดการ 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 7) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 8) สถาบันวิจัยและพัฒนา 9) บัณฑิตวิทยาลัย 10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 11) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 12) สำนักงานอธิ การบดี (กองกลาง) 13) กองพัฒนานักศึกษา และ 14) กองนโยบายและแผน โดยมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จาก 14 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีการเลือกขนาดตัวอย่างของกลุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเลือกเก็บแบบบังเอิญ ได้จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 1,107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน 14 หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถสรุปผลได้ เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (59.17%) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี (58.81%) สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (85.64%) และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (33.15%)

ส่วนที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม ทั้ง 14 หน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\overline{X}$=4.18, $\overline{X}$ = 4.20, $\overline{X}$ = 4.15 และ $\overline{X}$ = 4.20) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามหน่วยงาน ทั้ง 14 หน่วยงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครของผู้รับบริการต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายละเอียดเพิ่มเติมแสดง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามหน่วยงาน

รายการ	n	ผลการประเมินแยกเป็นรายด้าน								รวม		ระดับความพึงพอใจในภาพรวม
		ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพการให้บริการ				
		($\overline{X}$)	S.D.	($\overline{X}$)	S.D.	($\overline{X}$)	S.D.	($\overline{X}$)	S.D.	($\overline{X}$)	S.D.	
1. คณะครุศาสตร์	**57**	4.15	0.59	4.11	0.75	4.10	0.71	4.13	0.63	**4.12**	**0.67**	**มาก**
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	**100**	3.97	0.77	4.18	0.82	3.99	0.82	4.05	0.84	**4.04**	**0.81**	**มาก**
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	**41**	3.85	0.75	3.90	0.79	4.01	0.74	3.89	0.79	**3.92**	**0.77**	**มาก**
4. คณะวิทยาการจัดการ	**78**	4.35	0.73	4.30	0.75	4.33	0.78	4.50	0.72	**4.35**	**0.75**	**มาก**
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	**57**	4.45	0.59	4.43	0.61	4.26	0.67	4.46	0.60	**4.39**	**0.62**	**มาก**
6. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	**71**	4.03	0.65	3.95	0.68	3.97	0.69	3.97	0.66	**3.98**	**0.67**	**มาก**
7. บัณฑิตวิทยาลัย	**79**	3.81	0.72	3.79	0.77	3.78	0.77	3.80	0.82	**3.80**	**0.76**	**มาก**
8. สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)	**71**	4.22	0.68	4.29	0.68	4.13	0.78	4.37	0.69	**4.23**	**0.71**	**มาก**
9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	**100**	4.20	0.67	4.20	0.68	4.19	0.71	4.23	0.64	**4.20**	**0.68**	**มาก**
10. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	**98**	4.09	0.70	4.03	0.75	4.18	0.71	4.15	0.71	**4.11**	**0.72**	**มาก**
11. สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม	**100**	4.07	0.65	4.23	0.62	3.93	0.66	4.00	0.68	**4.06**	**0.65**	**มาก**
12. สถาบันวิจัยและพัฒนา	**100**	4.50	0.58	4.31	0.60	4.44	0.58	4.38	0.63	**4.41**	**0.59**	**มาก**
13. กองพัฒนานักศึกษา	**100**	4.53	0.60	4.55	0.59	4.56	0.65	4.56	0.61	**4.55**	**0.61**	**มากที่สุด**
14. กองนโยบายและแผน	**55**	4.15	0.65	4.28	0.57	4.11	0.63	4.18	0.59	**4.18**	**0.62**	**มาก**
รวม	**1,107**	**4.18**	**0.82**	**4.20**	**0.72**	**4.15**	**0.74**	**4.20**	**0.73**	**4.18**	**0.76**	**มาก**

1) คณะครุศาสตร์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นของการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.28)

ข้อควรพัฒนา คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ

2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีการอำนวยสะดวกในการให้บริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น

3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน 4 ทั้งด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ผู้มาขอรับบริการสามารถเข้ามารับบริการทีคณะ ได้สะดวกเนื่องจากที่ตั้งของหน่วยงานอยู่บนอาคารที่สามารถเดินทางเข้ามาติดต่อได้ง่าย มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านการะบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีการให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม

4) คณะวิทยาการจัดการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.35) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น การมีความประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน

5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.39) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม และมีขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และ 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น มีความประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่ตั้งของหน่วยให้บริการไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ

7) บัณฑิตวิทยาลัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรมีการดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ

8) สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง) พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การมีความประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.41)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่ตั้งของหน่วยควรมีป้ายแสดงที่ตั้งของสำนักงานในบริเวณถนนสายหลักๆ เพื่อความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

9) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น การมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ

10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น การสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรมีการดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ

11) สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ

12) สถาบันวิจัยและพัฒนา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น การมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้ คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

13) กองพัฒนานักศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ

14) กองนโยบายและแผน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเด่น และข้อควรพัฒนาจากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.41)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อหน่วยงาน

3. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สรุปข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557 ได้ดังนี้

1) คณะครุศาสตร์

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ควรเพิ่มจุดปล่อยสัญญาณอินเตอร์เน็ตเนื่องจากสัญญาณอินเตอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมและมีในบางพื้นที่ของคณะ สัญญาณอินเตอร์เน็ตเข้าไม่ถึง ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้สื่อการเรียน การสอน การศึกษาหาข้อมูล

- ควรปรับปรุงห้องสมุดของคณะ เช่น ที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เนื่องจากขาดความสะดวกในการเข้าใช้บริการ เช่น ที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ

- ควรพัฒนาความพร้อมของอุปกรณ์ทางการเรียนเพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- ควรมีการตรวจเช็คและดูแล รักษา ซ่อมแซม พัดลมในอาคารเรียนให้สามารถใช้งานได้สะดวก เนื่องจากมีความชำรุด และขาดการซ่อมแซมดูแลรักษา
- ควรปรับปรุงระบบการจองห้องเรียน และควรมีการอัพเดรดตารางการใช้ห้อง ให้เป็นปัจจุบัน

4) คณะวิทยาการจัดการ

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

7) บัณฑิตวิทยาลัย

- ควรมีการปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ ห้องบัณฑิต ในเรื่องการให้บริการแนะนำ และความสุภาพในการใช้คำพูด

8) สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

- พนักงานผู้ให้บริการควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสแก่ผู้ใช้บริการ

9) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ควรมีการทำความสะอาดอาคารอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีฝุ่นละอองบนอาคารเยอะและค่อนข้างสกปรก
- ควรมีกฎระเบียบ หรือมีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ลดการใช้เสียงดังในอาคาร เนื่องจากนักศึกษาบนอาคารส่งเสียงดังรบกวน การอ่านหนังสือ การทำงาน การเรียนและการสอน

10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรมีการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และยิ้มแย้มแจ่มใส

11) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

12) สถาบันวิจัยและพัฒนา

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

13) กองพัฒนานักศึกษา

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

14) กองนโยบายและแผน

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ข

สารบัญ ..... ฎ

สารบัญตาราง ..... ฐ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2556 1

1. หน่วยงานที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ผลการสำรวจ 1
2. วัตถุประสงค์ 1
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 1
4. ขอบเขตการสำรวจ 1
5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 2
6. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2
7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 3

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม 4

1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ 10
2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 14
3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 18
4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาการจัดการ 22
5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทคโนโลยีการเกษตร 26
6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม 30
7) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย 34

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

8) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง) 39
9) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี..... 43
10) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 47
11) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม..... 52
12) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สถาบันวิจัยและพัฒนา..... 56
13) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษา..... 60
14) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
กองนโยบายและแผน..... 64
ภาคผนวก..... 68
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม..... 69
ภาคผนวก ข คณะผู้จัดทำ..... 72

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ร้อยละของการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ	2
ตารางที่ 2	การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์....	3
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	4
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)	8
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคณะครุศาสตร์	10
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์	12
ตารางที่ 7	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	14
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	16
ตารางที่ 9	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....	18
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20
ตารางที่ 11	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคณะวิทยาการจัดการ..	23
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ	24
ตารางที่ 13	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะเทคโนโลยีการเกษตร.....	26
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีการเกษตร	28
ตารางที่ 15	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.....	30
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามบัณฑิตวิทยาลัย.....	34
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย	37
ตารางที่ 19	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง).....	39
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)	41
ตารางที่ 21	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	43
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	45
ตารางที่ 23	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำนักวิชาการและงานทะเบียน.....	47
ตารางที่ 24	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	50
ตารางที่ 25	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม.....	52
ตารางที่ 26	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	54
ตารางที่ 27	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถาบันวิจัยและพัฒนา..	56
ตารางที่ 28	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา	58
ตารางที่ 29	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกองพัฒนานักศึกษา.....	60
ตารางที่ 30	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา.....	62
ตารางที่ 31	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกองนโยบายและแผน...	64
ตารางที่ 32	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน	66

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

1. หน่วยงานที่ทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริหารของหน่วยงาน 14 หน่วยงายภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

2. เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

4. ขอบเขตการสำรวจ

ตัวแปรที่ทำการสำรวจครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ของหน่วยงาน 14 หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จาก 14 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีการเลือกขนาดตัวอย่าง ของกลุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเลือกเก็บแบบบังเอิญ ได้จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 1,107 คน รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของการตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

	หน่วยงาน	ตัวอย่างทั้งหมด (N)	ร้อยละ/หน่วยงาน		ร้อยละ/มหาวิทยาลัย	
			จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
1	คณะครุศาสตร์	100	57	57.00	57	5.15
2	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	100	100	100.00	100	9.03
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	100	41	41.00	41	3.70
4	คณะวิทยาการจัดการ	100	78	78.00	78	7.05
5	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	100	57	57.00	57	5.15
6	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	100	71	71.00	71	6.41
7	บัณฑิตวิทยาลัย	100	79	79.00	79	7.14
8	สำนักงานอธิการบดี	100	71	71.00	71	6.41
9	สำนักวิทยบริการบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	100	100	100.00	100	9.03
10	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	100	98	98.00	98	8.85
11	สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม	100	100	100.00	100	9.03
12	สถาบันวิจัยและพัฒนา	100	100	100.00	100	9.03
13	กองพัฒนานักศึกษา	100	100	100.00	100	9.03
14	กองนโยบายและแผน	100	55	55.00	55	4.97
รวม		**1,400**	**1,107**	**79.07**	**1,107**	**100.00**

5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557 ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 14 หน่วยงาน สถาบันวิจัยและพัฒนาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจำนวน 1 ฉบับ จากนั้นได้มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ ทั้ง 14 หน่วยงาน ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบกลับคืนให้สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการต่อไป

7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์ข้อมูลเป็นภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามหน่วยงาน ทั้ง 14 หน่วยงาน โดยข้อคำถามปลายปิดใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

3. การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
มากที่สุด	4.51- 5.00
มาก	3.51- 4.50
ปานกลาง	2.51- 3.50
น้อย	1.51- 2.50
น้อยที่สุด	1.00 - 1.50

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวนทั้งสิ้น 1,107 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (59.17%) และเพศชาย (40.83%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 -30 ปี (58.81%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (18.34%) และ 31 - 40 ปี (13.10%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (85.64%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (14.36%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (16.14%) รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (13.51%) และคณะวิทยาการจัดการ (7.38%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานจังหวัดสกลนคร (3.14%) รองลงมาได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร (1.89%) และ 1) โรงเรียนมัธยมวาริชภูมิ 2) องค์การบริการส่วนตำบลทรายมูล 3) เทศบาลนครสกลนคร 4) โรงเรียนด่านม่วงคำพิทยาคม 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร 6) โรงเรียนนาแกพิทยาคม และ 7) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย (1.26%) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (61.16%) รองลงมาได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (13.28%) และข้าราชการ (10.21%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (33.15%) รองลงมาได้แก่ 6 – 10 ครั้ง/ปี (20.33%) และมาใช้บริการเป็นครั้งแรก (19.42%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมหาวิทยาลัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 1,107)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	452	40.83
หญิง	655	59.17
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	203	18.34
20 – 30 ปี	651	58.81
31 – 40 ปี	145	13.10
41 – 50 ปี	71	6.41
51 – 60 ปี	36	3.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	1	0.09

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 1,107)	ร้อยละ (%)
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	948	85.64
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	159	14.36
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=948)		
คณะครุศาสตร์	153	16.14
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	128	13.50
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	67	7.07
คณะวิทยาการจัดการ	70	7.38
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	41	4.32
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	58	6.12
บัณฑิตวิทยาลัย	12	1.27
สำนักงานอธิการบดี	47	4.96
สำนักวิทยบริการบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	0.21
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	0.53
สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม	1	0.11
กองพัฒนานักศึกษา	5	0.53
ไม่ระบุ	359	37.87
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=159)		
สำนักงานจังหวัดสกลนคร	5	3.14
วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร	3	1.89
โรงเรียนมัธยมวาริชภูมิ	2	1.26
องค์การบริการส่วนตำบลทรายมูล	2	1.26
เทศบาลนครสกลนคร	2	1.26
โรงเรียนด่านม่วงคำพิทยาคม	2	1.26
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร	2	1.26
โรงเรียนนาแกพิทยาคม	2	1.26
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	2	1.26
โรงเรียนเพียงหลวงดง	1	0.63

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 1,107)	ร้อยละ (%)
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=159) (ต่อ)		
โรงเรียนบ้านนาคอย	1	0.63
เทศบาลตำบลดอนเชือง	1	0.63
เทศบาลตำบลโพนสวรรค์	1	0.63
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	1	0.63
โรงเรียนคำปาหลาย	1	0.63
โรงเรียนบ้านถ้ำเต่า	1	0.63
โรงเรียนบ้านโพนก่อ	1	0.63
โรงเรียนบ้านยางคำ	1	0.63
โรงเรียนบ้านกุดแข้	1	0.63
โรงเรียนธาตุนารายณ์วิทยา	1	0.63
โรงเรียนมุกดาวิทยานุกูล	1	0.63
โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล	1	0.63
โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์	1	0.63
โรงเรียนห้วยแสง	1	0.63
โรงเรียนอนุบาลโพนนาแก้ว	1	0.63
วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการนครพนม	1	0.63
วิทยาลัยเทคโนโลยีวานรนิวาส	1	0.63
สำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษา เขต 23	1	0.63
สำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษา สกลนคร เขต 3	1	0.63
สำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษา สกลนคร เขต2	1	0.63
องค์การบริหารส่วนตำบลมุกดาหาร	1	0.63
องค์การบริหารส่วนตำบลดูมใหญ่	1	0.63
องค์การบริหารส่วนตำบลผ้าแดง	1	0.63
ไม่ระบุ	113	71.07
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	113	10.21
ลูกจ้างประจำ	22	1.99
พนักงานมหาวิทยาลัย	147	13.28
พนักงานราชการ	23	2.08

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 1,107)	ร้อยละ (%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	0.54
ลูกจ้างชั่วคราว	76	6.87
พนักงานบริษัทเอกชน	9	0.81
ธุรกิจส่วนตัว	8	0.72
นักเรียน/นักศึกษา	667	61.16
รับจ้างทั่วไป	11	0.99
เกษตรกร	4	0.36
ว่างงาน	6	0.54
อื่นๆ เช่น ครูจ้างสอน/ครูอัตราจ้าง และจ้างเหมา เป็นต้น	5	0.45
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	154	13.91
2 – 5 ครั้ง	367	33.15
6 – 10 ครั้ง	225	20.33
11 – 15 ปี	86	7.77
16 – 20 ครั้ง	60	4.42
มากกว่า 20 ครั้ง	215	19.42

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ (ในภาพรวมมหาวิทยาลัย)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมมหาวิทยาลัย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.18, $\overline{X}$ = 4.20, $\overline{X}$ = 4.15, $\overline{X}$ = 4.20) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงใน 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ในภาพรวมมหาวิทยาลัย)

การให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**4.18**	**0.82**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.21	0.69	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.15	0.68	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.18	0.74	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.17	0.72	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.21	0.69	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.16	1.41	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.20**	**0.72**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.23	0.72	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.18	0.70	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.15	0.74	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.25	0.68	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.17	0.75	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.18	0.74	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ในภาพรวมมหาวิทยาลัย) (ต่อ)

การให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.15**	**0.74**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.13	0.73	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.09	0.74	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.14	0.73	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.23	0.71	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.13	0.75	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.16	0.76	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.17	0.74	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.20**	**0.73**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	4.20	0.71	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.20	0.71	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.21	0.76	มาก
รวม	**4.18**	**0.76**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนแนะเพิ่มเติมในภาพรวมมหาวิทยาลัย

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะครุศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของคณะครุศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 57 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (63.16%) และเพศชาย (36.84%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (50.88%) รองลงมาได้แก่ 31 – 40 ปี (38.60%) และต่ำกว่า 20 ปี (7.02%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (91.23%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (8.77%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (50.00%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (61.91%) รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา (21.05%) และข้าราชการ (7.02%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (38.60%) รองลงมาได้แก่ 2 – 5 ครั้ง/ปี (23.00%) และ 6 – 10 ครั้ง/ปี (14.04%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 57)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	21	36.84
หญิง	36	63.16
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	7.02
20 – 30 ปี	29	50.88
31 – 40 ปี	22	38.60
41 – 45 ปี	2	3.51
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	52	91.23
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	5	8.77

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ คณะครุศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 57)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=52)		
คณะครุศาสตร์	26	50.00
ไม่ระบุ	26	50.00
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=5)		
ไม่ระบุ	5	100.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	4	7.02
ลูกจ้างประจำ	1	1.75
พนักงานมหาวิทยาลัย	37	64.91
ลูกจ้างชั่วคราว	1	1.75
พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.75
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.75
นักเรียน/นักศึกษา	12	21.05
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	2	3.51
2 – 5 ครั้ง	16	28.07
6 – 10 ครั้ง	8	14.04
11 – 15 ปี	7	12.28
16 – 20 ครั้ง	2	3.51
มากกว่า 20 ครั้ง	22	38.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.15, $\overline{X}$ = 4.11, $\overline{X}$ = 4.10, $\overline{X}$ = 4.13) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**57**	**4.15**	**0.59**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	57	4.26	0.58	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	57	4.12	0.63	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	57	4.28	0.62	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	57	4.11	0.65	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	57	4.14	0.55	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	57	4.00	0.53	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**57**	**4.11**	**0.75**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	57	4.19	0.77	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	57	4.14	0.74	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	57	4.11	0.79	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	57	4.16	0.73	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	57	4.05	0.77	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	57	4.04	0.73	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะครุศาสตร์ (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**57**	**4.10**	**0.68**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	57	4.00	0.71	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	57	4.07	0.73	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	57	4.11	0.67	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	57	4.23	0.60	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	57	4.07	0.65	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	57	4.04	0.73	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	57	4.16	0.68	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**57**	**4.13**	**0.63**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	57	4.14	0.64	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	57	4.12	0.63	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	57	4.12	0.63	มาก
รวม	**57**	**4.12**	**0.67**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (53.00%) และเพศชาย (47.00%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (67.00%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (32.00%) และ มากกว่า 60 ปี (1.00%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (84.00%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (16.00%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (69.05%) รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ (13.10%) และคณะครุศาสตร์ (4.76%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสังกัดเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ (6.25%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (64.00%) รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ (2.00%) และพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานบริษัทเอกชน (1.00%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (33.00%) รองลงมาได้แก่ มาใช้บริการเป็นครั้งแรก (23.00%) และ 6 – 10 ครั้ง/ปี (21.00%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	47	47.00
หญิง	53	53.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	32	32.00
20 – 30 ปี	67	67.00
มากกว่า 60 ปี	1	1.00
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	84	84.00
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	16	16.00

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=84)		
คณะครุศาสตร์	4	4.76
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	1.19
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	2.38
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	58	69.05
คณะวิทยาการจัดการ	11	13.10
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	3.57
ไม่ระบุ	5	5.95
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=16)		
เทศบาลตำบลโพนสวรรค์	1	6.25
ไม่ระบุ	15	93.75
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	2	2.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	1	1.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ลูกจ้างชั่วคราว	1	1.00
พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.00
นักเรียน/นักศึกษา	64	64.00
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	23	23.00
2 – 5 ครั้ง	33	33.00
6 – 10 ครั้ง	17	17.00
11 – 15 ปี	6	6.00
16 – 20 ครั้ง	6	6.00
มากกว่า 20 ครั้ง	15	15.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 3.97, $\overline{X}$ = 4.18, $\overline{X}$ = 3.99, $\overline{X}$ = 4.05) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**100**	**3.97**	**0.77**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	100	4.10	0.69	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	100	3.93	0.74	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	100	3.88	0.78	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	100	3.99	0.81	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100	3.92	0.79	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	100	3.97	0.81	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**100**	**4.18**	**0.82**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	100	4.32	0.87	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	100	4.16	0.81	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	100	4.01	0.80	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100	4.22	0.76	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	100	4.20	0.83	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	100	4.17	0.82	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**100**	**3.99**	**0.82**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	100	4.06	0.83	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	100	3.94	0.80	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	100	3.92	0.85	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	100	4.01	0.86	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	100	4.02	0.83	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	100	4.01	0.81	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	3.97	0.80	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**100**	**4.05**	**0.84**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	100	4.05	0.81	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	100	4.05	0.85	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	100	4.04	0.85	มาก
รวม	**100**	**4.04**	**0.81**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรเพิ่มจุดปล่อยสัญญาณอินเตอร์เน็ตเนื่องจากสัญญาณอินเตอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุม และมีในบางพื้นที่ของคณะ สัญญาณอินเตอร์เน็ตเข้าไม่ถึง ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้สื่อการเรียน การสอนการศึกษาหาข้อมูล

- ควรปรับปรุงห้องสมุดของคณะ เช่น ที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เนื่องจากขาดความสะดวกในการเข้าใช้บริการ เช่น ที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือ

- ควรพัฒนาความพร้อมของอุปกรณ์ทางการเรียนเพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 41 คน พบว่าเป็นเพศหญิง (58.54%) และเพศชาย (41.46%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (39.02%) รองลงมาได้แก่ 31 – 40 ปี (32.00%) และ 41 – 50 ปี (17.07%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (100%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (34.15%) รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา (21.95%) และข้าราชการ (19.51%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี (63.41%) รองลงมาได้แก่ 6 – 10 ครั้ง/ปี (14.63%) และ 2 - 5 ครั้ง/ปี (12.20%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 41)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	17	41.46
หญิง	24	58.54
2. อายุ		
20 -30 ปี	16	39.02
31 -40 ปี	15	36.59
41 – 50 ปี	7	17.07
51 – 60 ปี	3	7.32
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	41	100.00
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	0	0.00

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 41)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=41)		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	82.93
ไม่ระบุ	7	17.07
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	8	19.51
ลูกจ้างประจำ	3	7.32
พนักงานมหาวิทยาลัย	14	34.15
พนักงานราชการ	1	2.44
ลูกจ้างชั่วคราว	6	14.63
นักเรียน/นักศึกษา	9	21.95
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	1	2.44
2 – 5 ครั้ง	5	12.20
6 – 10 ครั้ง	6	14.63
11 – 15 ปี	2	4.88
16 – 20 ครั้ง	1	1.44
มากกว่า 20 ครั้ง	26	63.41

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 3.85, $\overline{X}$ = 3.90, $\overline{X}$ = 4.01, $\overline{X}$ = 3.89) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**41**	**3.85**	**0.75**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	41	3.76	0.73	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	41	3.78	0.72	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำเป็นต้น	41	3.83	0.83	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	41	3.88	0.75	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	41	3.88	0.71	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	41	3.95	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**41**	**3.90**	**0.79**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	41	3.93	0.91	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	41	3.88	0.78	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	41	3.83	0.77	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	41	4.15	0.65	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	41	3.78	0.85	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	41	3.85	0.76	มาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**41**	**4.01**	**0.74**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	41	4.00	0.71	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	41	4.05	0.67	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	41	4.00	0.74	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	41	3.88	0.81	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	41	3.95	0.80	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	41	4.05	0.74	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	41	4.17	0.74	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**41**	**3.89**	**0.79**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	41	3.90	0.74	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	41	3.88	0.81	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	41	3.90	0.83	มาก
รวม	**41**	**3.92**	**0.77**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการตรวจเช็คและดูแล รักษา ซ่อมแซม พัดลมในอาคารเรียนให้สามารถใช้งานได้สะดวก เนื่องจากมีความชำรุด และขาดการซ่อมแซมดูแลรักษา
- ควรปรับปรุงระบบการจองห้องเรียน และควรมีการอัพเดรดตารางการใช้ห้อง ให้เป็นปัจจุบัน

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของคณะวิทยาการจัดการ จำนวนทั้งสิ้น 78 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (70.51%) และเพศชาย (29.49%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี (70.51%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (20.51%) และ 41 – 50 ปี (3.85%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (58.90%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (14.10%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ (20.90%) รองลงมาได้แก่ คณะครุศาสตร์ (2.99%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากร ภายนอกผู้ใช้บริการสังกัดเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ (9.09%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (80.77%) รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.85%) และลูกจ้างชั่วคราว (2.56%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 6 - 10 ครั้ง/ปี (30.77%) รองลงมาได้แก่ 2 – 5 ครั้ง/ปี (29.49%) และ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (21.79%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะวิทยาการจัดการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 78)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	23	29.49
หญิง	55	70.51
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	16	20.51
20 – 30 ปี	55	70.51
31 – 40 ปี	2	2.56
41 – 50 ปี	3	3.85
51 – 60 ปี	2	2.65
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	67	58.90
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	11	14.10

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะวิทยาการจัดการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 78)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=67)		
คณะครุศาสตร์	2	2.99
คณะวิทยาการจัดการ	14	20.90
ไม่ระบุ	51	65.38
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=11)		
เทศบาลตำบลโพนสวรรค์	1	9.09
ไม่ระบุ	10	90.90
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	3	3.85
ลูกจ้างประจำ	1	1.28
พนักงานมหาวิทยาลัย	3	3.85
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.85
ลูกจ้างชั่วคราว	2	2.56
พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.28
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.28
นักเรียนนักศึกษา	63	80.77
รับจ้างทั่วไป	1	1.28
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	7	8.97
2 – 5 ครั้ง	23	29.49
6 – 10 ครั้ง	24	30.77
11 – 15 ปี	3	3.85
16 – 20 ครั้ง	4	5.13
มากกว่า 20 ครั้ง	17	21.79

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.35) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.35, $\overline{X}$ = 4.30, $\overline{X}$ = 4.33, $\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**78**	**4.35**	**0.73**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	78	4.42	0.76	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	78	4.32	0.73	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	78	4.42	0.66	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	78	4.19	0.81	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	78	4.45	0.66	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	78	4.29	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**78**	**4.30**	**0.75**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	78	4.42	0.63	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	78	4.27	0.71	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	78	4.24	0.74	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	78	4.32	0.78	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	78	4.31	0.81	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	78	4.26	0.84	มาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**78**	**4.33**	**0.78**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	78	4.28	0.84	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	78	4.26	0.83	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	78	4.24	0.90	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	78	4.42	0.67	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	4.33	0.73	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	78	4.37	0.70	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	4.38	0.76	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**78**	**4.50**	**0.72**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	78	4.50	0.64	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	78	4.49	0.75	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	78	4.53	0.77	มากที่สุด
รวม	**78**	**4.35**	**0.75**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวนทั้งสิ้น 57 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (61.40%) และเพศชาย (38.60%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (52.63%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (19.30%) และ 41 – 50 ปี (14.04%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (71.93%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (28.07%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (21.95%) รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (9.76%) และคณะวิทยาการจัดการ (7.32%) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (61.40%) รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป (8.77%) และธุรกิจส่วนตัว (7.02%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นครั้งแรก (42.11%) รองลงมาได้แก่ 2 – 5 ครั้ง/ปี (19.30%) และ 6 – 10 ครั้ง/ปี (12.28%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 57)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	22	38.60
หญิง	35	61.40
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	19.30
20 – 30 ปี	30	52.63
31 – 40 ปี	6	10.53
41 – 50 ปี	8	14.04
51 – 60 ปี	2	3.51
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	41	71.93
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	16	28.07

ตารางที่ 13 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 57)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=41)		
คณะครุศาสตร์	9	21.95
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	4.88
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	2.44
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	2.44
คณะวิทยาการจัดการ	3	7.32
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	9.76
สำนักงานอธิการบดี	2	4.88
ไม่ระบุ	19	46.34
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=16)		
ไม่ระบุ	16	100.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	1	1.75
พนักงานมหาวิทยาลัย	3	5.26
พนักงานราชการ	1	1.75
ลูกจ้างชั่วคราว	2	3.51
พนักงานบริษัทเอกชน	3	5.26
ธุรกิจส่วนตัว	4	7.02
นักเรียน/นักศึกษา	35	61.40
รับจ้างทั่วไป	5	8.77
เกษตรกร	3	5.26
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	24	42.11
2 – 5 ครั้ง	11	19.30
6 – 10 ครั้ง	7	12.28
11 – 15 ปี	2	3.51
16 – 20 ครั้ง	5	8.77
มากกว่า 20 ครั้ง	8	14.04

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีการเกษตร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.39) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.46, $\overline{X}$ = 4.43, $\overline{X}$ = 4.26, $\overline{X}$ = 4.46) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีการเกษตร

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**57**	**4.45**	**0.59**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	57	4.47	0.57	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	57	4.47	0.57	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	57	4.42	0.63	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	57	4.44	0.60	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	57	4.46	0.57	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	57	4.46	0.60	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**57**	**4.43**	**0.61**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	57	4.46	0.60	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	57	4.44	0.60	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	57	4.40	0.59	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	57	4.47	0.57	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	57	4.39	0.65	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	57	4.42	0.63	มาก

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**57**	**4.26**	**0.67**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	57	4.32	0.63	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	57	4.28	0.67	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่นเว็บไซต์ของหน่วยงาน	57	4.09	0.76	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	57	4.40	0.62	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	57	4.18	0.68	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	57	4.40	0.62	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	57	4.18	0.71	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**57**	**4.46**	**0.60**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	57	4.44	0.60	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	57	4.46	0.60	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	57	4.47	0.60	มาก
รวม	**57**	**4.39**	**0.62**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวนทั้งสิ้น 71 คน พบว่าเป็นเพศหญิง (36.62%) และเพศชาย (63.38) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (84.51%) รองลงมาได้แก่ 31 – 40 ปี และ41 – 50 ปี (5.63%) และ ต่ำกว่า 20 ปี (4.23%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (94.37%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (5.63%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (34.33%) รองลงมาได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักงานอธิการบดี (1.49 %) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสังกัดเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ (25.00%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (83.10%) รองลงมาได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (8.45%) และ ลูกจ้างชั่วคราว (5.63 %) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (50.70%) รองลงมาได้แก่ มาใช้บริการ 60 – 10 ครั้ง/ปี (21.13%) และ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (15.49%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 71)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	45	63.38
หญิง	26	36.62
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	4.23
20 – 30 ปี	60	84.51
31 – 40 ปี	4	5.63
41 – 50 ปี	4	5.63
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	67	94.37
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	4	5.63

ตารางที่ 15 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 71)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=67)		
สำนักงานอธิการบดี	1	1.49
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	1.49
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	23	34.33
ไม่ระบุ	42	62.69
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=4)		
เทศบาลตำบลโพนสวรรค์	1	25.00
ไม่ระบุ	3	75.00
5. อาชีพ		
ลูกจ้างประจำ	1	14.41
พนักงานมหาวิทยาลัย	6	8.45
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.41
ลูกจ้างชั่วคราว	4	5.63
นักเรียน/นักศึกษา	59	83.10
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	1	1.41
2 – 5 ครั้ง	36	50.70
6 – 10 ครั้ง	15	21.13
11 – 15 ปี	4	5.63
16 – 20 ครั้ง	4	5.63
มากกว่า 20 ครั้ง	11	15.49

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.03, $\overline{X}$ = 3.95, $\overline{X}$ = 3.97, $\overline{X}$ = 3.97) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**71**	**4.03**	**0.65**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	71	4.10	0.68	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	71	4.01	0.57	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	71	4.04	0.69	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	71	3.97	0.74	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	71	4.08	0.65	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	71	3.94	0.61	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**71**	**3.95**	**0.68**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	71	4.14	0.74	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	71	4.03	0.63	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	71	3.85	0.73	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	71	3.94	0.61	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	71	3.83	0.74	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	71	3.90	0.61	มาก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**71**	**3.97**	**0.69**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	71	3.82	0.72	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	71	3.77	0.70	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	71	4.03	0.68	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	71	4.17	0.68	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	71	3.92	0.75	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	71	4.08	0.71	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	71	4.01	0.62	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**71**	**3.97**	**0.66**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	71	4.00	0.65	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	71	3.93	0.59	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	71	3.99	0.73	มาก
รวม	**71**	**3.98**	**0.67**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 79 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (69.62%) และเพศชาย (30.38%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี (43.04%) รองลงมาได้แก่ 20 – 30 ปี (30.38%) และ 41 - 50 ปี (22.78%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (51.98%) และ นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (48.10%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (28.95%) รองลงมาได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย (18.42%) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (5.26%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสังกัด มทร.อีสาน วข.สกลนคร (4.88%) และองค์การบริการส่วนตำบลทรายมูล (4.88%) เป็นต้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น ข้าราชการ (58.23%) รองลงมาได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว (12.66%) และนักเรียน/นักศึกษา (10.13%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (36.71%) รองลงมาได้แก่ 6 – 10 ครั้ง/ปี (17.72%) และ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (16.46%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 79)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	24	30.38
หญิง	55	69.62
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.53
20 – 30 ปี	24	30.38
31 – 40 ปี	34	43.04
41 - 50 ปี	18	22.78
51 - 60 ปี	1	1.27
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	38	48.10
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	41	51.90

ตารางที่ 17 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 79)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=38)		
คณะครุศาสตร์	11	28.95
บัณฑิตวิทยาลัย	7	18.42
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	5.26
ไม่ระบุ	18	48.37
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=41)		
เทศบาลตำบลดอนเชือง	1	2.44
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร	2	4.88
โรงเรียนคำปาหลาย	1	2.44
โรงเรียนบ้านกุดแข้	1	2.44
โรงเรียนบ้านถ้ำเต่า	1	2.44
โรงเรียนบ้านนาคอย	1	2.44
โรงเรียนบ้านโพนก่อ	1	2.44
โรงเรียนบ้านยางคำ	1	2.44
โรงเรียนเพียงหลวงดง	1	2.44
โรงเรียนห้วยแสง	1	2.44
โรงเรียนอนุบาลโพนนาแก้ว	1	2.44
วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการนครพนม	1	2.44
วิทยาลัยเทคโนโลยีวานรนิวาส	1	2.44
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถามศึกษา เขต 23	1	2.44
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถามศึกษา สกลนคร เขต 3	1	2.44
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถามศึกษา เขต2	1	2.44
องค์การบริการส่วนตำบลทรายมูล	2	4.88
องค์การบริหารส่วนตำบลมุกดาหาร	1	2.44
องค์การบริหารส่วนตำบลดูมใหญ่	1	2.44
องค์การบริหารส่วนตำบลผ้าแดง	1	2.44
ไม่ระบุ	19	46.34

ตารางที่ 17 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 79)	ร้อยละ (%)
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	46	58.23
ลูกจ้างประจำ	2	2.53
พนักงานมหาวิทยาลัย	7	8.86
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.27
ลูกจ้างชั่วคราว	10	12.66
พนักงานบริษัทเอกชน	2	2.53
นักเรียน/นักศึกษา	8	10.13
อื่นๆ เช่น ครูจ้างสอน ครูอัตราจ้าง และครูเอกชน	3	3.80
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	6	7.59
2 – 5 ครั้ง	29	36.71
6 – 10 ครั้ง	14	17.72
11 – 15 ปี	10	12.66
16 – 20 ครั้ง	7	8.86
มากกว่า 20 ครั้ง	13	16.46

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ =3.81, $\overline{X}$ =3.79 $\overline{X}$ =3.78 $\overline{X}$ =3.80) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย

ด้านการให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**79**	**3.81**	**0.72**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	79	3.89	0.64	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	79	3.84	0.67	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	79	3.70	0.82	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	79	3.84	0.69	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	79	3.91	0.77	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	79	3.70	0.74	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	**3.79**	**0.77**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	79	3.81	0.70	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	79	3.78	0.69	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	79	3.68	0.86	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	79	3.96	0.76	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	79	3.72	0.85	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	79	3.78	0.78	มาก

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**79**	**3.78**	**0.77**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	79	3.77	0.82	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	79	3.76	0.79	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	79	3.78	0.75	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	79	3.87	0.72	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	79	3.72	0.78	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	79	3.76	0.80	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	3.82	0.75	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	79	**3.80**	**0.82**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	79	3.85	0.74	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	79	3.80	0.82	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	79	3.76	0.91	มาก
รวม	**79**	**3.80**	**0.76**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ ห้องบัณฑิต ในเรื่องการให้บริการแนะนำ และความสุภาพในการใช้คำพูด

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 71 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (63.36%) และเพศชาย (36.62%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (56.34%) รองลงมาได้แก่ 31 – 40 ปี (23.94%) และ ต่ำกว่า 20 ปี และ 41 – 50 ปี (7.04%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (95.77%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (4.23%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี (29.41%) รองลงมาได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (14.71%) และคณะครุศาสตร์ (11.76%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสังกัดสำนักงานเทศบาลนครสกลนคร (66.67%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (32.39%) รองลงมาได้แก่ นักเรียนนักศึกษา (30.99%) และลูกจ้างชั่วคราว (18.31%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี (50.70%) รองลงมาได้แก่ มาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (23.94%) และ 11 - 15 ครั้ง/ปี (9.86%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 71)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	26	36.62
หญิง	45	63.38
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	7.04
20 – 30 ปี	40	56.34
31 – 40 ปี	17	23.94
41 – 50 ปี	5	7.04
51 – 60 ปี	4	5.63
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	68	95.77
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	3	4.23

ตารางที่ 19 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี กองกลาง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 71)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=68)		
คณะครุศาสตร์	8	11.76
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10	14.71
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	4.41
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	5.88
คณะวิทยาการจัดการ	1	1.47
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	2.94
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	1.47
สำนักงานอธิการบดี	20	29.41
ไม่ระบุ	19	27.94
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=3)		
เทศบาลนครสกลนคร	1	33.33
ไม่ระบุ	2	66.67
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	6	8.45
ลูกจ้างประจำ	1	1.41
พนักงานมหาวิทยาลัย	23	32.39
พนักงานราชการ	2	2.82
ลูกจ้างชั่วคราว	13	18.31
นักเรียน/นักศึกษา	22	30.99
รับจ้างทั่วไป	1	1.41
เกษตรกร	1	1.41
อื่นๆ คือ จ้างเหมา	2	2.82
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	5	7.04
2 – 5 ครั้ง	17	23.94
6 – 10 ครั้ง	5	7.04
11 – 15 ปี	7	9.86
16 – 20 ครั้ง	1	1.41
มากกว่า 20 ครั้ง	36	50.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.22, $\overline{X}$ = 4.29, $\overline{X}$ = 4.13, $\overline{X}$ = 4.37) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**71**	**4.22**	**0.68**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	71	4.21	0.65	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	71	4.20	0.67	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	71	4.27	0.68	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	71	4.21	0.63	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	71	4.20	0.69	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	71	4.24	0.75	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**71**	**4.29**	**0.68**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	71	4.31	0.67	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	71	4.30	0.66	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	71	4.23	0.70	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	71	4.35	0.68	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	71	4.24	0.66	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	71	4.30	0.72	มาก

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)(ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**71**	**4.13**	**0.78**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	71	4.07	0.68	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	71	4.18	0.70	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	71	4.11	0.77	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	71	4.31	0.65	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	71	4.13	0.79	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	71	4.07	0.90	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	71	4.04	0.96	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**71**	**4.37**	**0.69**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	71	4.34	0.67	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	71	4.37	0.70	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	71	4.41	0.69	มาก
รวม	**71**	**4.23**	**0.71**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- พนักงานผู้ให้บริการควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสแก่ผู้ใช้บริการ

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (59.00%) และเพศชาย (41.00%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (66.00%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (28.00%) และ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี (3.00%) ตามลำดับ มีสถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (97.00%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (3.00%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (29.90%) รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ (14.43%) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (9.28%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสังกัดโรงเรียนธาตุนารายณ์วิทยา (33.33%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา (89.00%) รองลงมาได้แก่ ลูกจ้างประจำ (5.00%) และพนักงานมหาวิทยาลัย (3.00%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/ปี (25.00%) รองลงมาได้แก่ 2 – 5 ครั้ง/ปี (21.00%) และ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (21.00%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	28	28.00
20 – 30 ปี	66	66.00
31 – 40 ปี	3	3.00
41 – 50 ปี	3	3.00
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	97	97.00
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	3	3.00

ตารางที่ 21 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=97)		
คณะครุศาสตร์	29	29.90
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	3.09
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	5.15
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	9	9.28
คณะวิทยาการจัดการ	14	14.43
สำนักงานอธิการบดี (ฝ่ายอาคารสถานที่)	3	3.09
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.06
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	5.15
ไม่ระบุ	27	27.84
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=3)		
โรงเรียนธาตุนารายณ์วิทยา	1	33.33
ไม่ระบุ	2	66.67
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	1	1.00
ลูกจ้างประจำ	1	1.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	3	3.00
ลูกจ้างชั่วคราว	5	5.00
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.00
นักเรียน/นักศึกษา	89	89.00
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	15	15.00
2 – 5 ครั้ง	21	21.00
6 – 10 ครั้ง	25	25.00
11 – 15 ปี	8	8.00
16 – 20 ครั้ง	10	10.00
มากกว่า 20 ครั้ง	21	21.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ =4.20, $\overline{X}$ =4.20 $\overline{X}$ =4.19 $\overline{X}$ =4.23) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**100**	**4.20**	**0.67**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	100	4.14	0.71	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	100	4.01	0.63	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	100	4.04	0.83	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	100	4.21	0.70	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100	4.23	0.68	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	100	4.56	0.45	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**100**	**4.20**	**0.68**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	100	4.19	0.71	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	100	4.18	0.59	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	100	4.21	0.71	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100	4.30	0.64	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	100	4.17	0.71	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	100	4.13	0.73	มาก

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**100**	**4.19**	**0.71**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	100	4.11	0.75	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	100	4.00	0.71	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่นเว็บไซต์ของหน่วยงาน	100	4.28	0.66	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	100	4.27	0.68	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	100	4.18	0.73	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	100	4.23	0.71	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	4.29	0.71	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**100**	**4.23**	**0.64**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	100	4.22	0.58	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	100	4.23	0.60	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	100	4.24	0.74	มาก
โดยภาพรวม	**100**	**4.20**	**0.68**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการทำความสะอาดอาคารอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีฝุ่นละอองบนอาคารเยอะ และค่อนข้างสกปรก

- ควรมีกฎระเบียบ หรือมีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ลดการใช้เสียงดังในอาคาร เนื่องจากนักศึกษาบนอาคารส่งเสียงดังรบกวน การอ่านหนังสือ การทำงาน การเรียนและการสอน

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 98 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (56.12%) และเพศชาย (43.88%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (58.16%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (36.73%) และ 31-40 ปี (3.06%) ตามลำดับ มีสถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (58.16%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (41.84%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในที่เป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ (9.80%) รองลงมาได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (7.84%) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (7.84%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกที่เป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดโรงเรียนด่านคำม่วงวิทยาคม (4.88%) และโรงเรียนมัธยมวาริชภูมิ (4.88%) เป็นต้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (79.58%) รองลงมาได้แก่ ว่างงาน (5.1%) และ รับราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัย (3.06%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (43.88%) รองลงมาได้แก่ ครั้งแรก (25.51%) และ 6 – 10 ครั้ง/ปี (20.41%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 98)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	43	43.88
หญิง	55	56.12
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	36	36.73
20 - 30 ปี	57	58.16
31 – 40 ปี	3	3.06
41 - 50 ปี	2	2.04
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	57	58.16
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	41	41.84

ตารางที่ 23 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 98)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=51)		
คณะครุศาสตร์	2	3.92
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	5.88
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	7.84
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	7.84
คณะวิทยาการจัดการ	5	9.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	7.84
ไม่ระบุ	29	56.86
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=41)		
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	1	2.44
โรงเรียนด่านคำม่วงวิทยาคม	2	4.88
โรงเรียนมัธยมวาริชภูมิ	2	4.88
โรงเรียนมุกดาวิทยานุกูล	1	2.44
โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล	1	2.44
โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์	1	2.44
วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร	1	2.44
ไม่ระบุ	32	78.05
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	3	3.06
ลูกจ้างประจำ	3	3.06
พนักงานมหาวิทยาลัย	3	3.06
ลูกจ้างชั่วคราว	2	2.04
พนักงานบริษัทเอกชน	1	1.02
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.02
นักเรียน/นักศึกษา	78	79.59
รับจ้างทั่วไป	2	2.04
ว่างงาน	5	5.10

ตารางที่ 23 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 98)	ร้อยละ (%)
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	25	25.51
2 – 5 ครั้ง	43	43.88
6 – 10 ครั้ง	20	20.41
11 – 15 ครั้ง	4	4.08
16 – 20 ครั้ง	1	1.02
มากกว่า 20 ครั้ง	5	5.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ =4.09, $\overline{X}$ =4.03 $\overline{X}$ =4.18 $\overline{X}$ =4.15) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**98**	**4.09**	**0.70**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	98	4.17	0.63	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	98	4.10	0.71	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	98	4.09	0.77	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	98	4.02	0.66	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	98	4.16	0.68	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	98	4.01	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**98**	**4.03**	**0.75**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	98	4.05	0.79	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	98	4.01	0.71	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	98	3.87	0.79	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	98	4.08	0.74	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	98	4.01	0.78	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	98	4.18	0.68	มาก

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**98**	**4.18**	**0.71**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	98	4.11	0.72	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	98	4.03	0.67	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	98	4.50	0.90	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	98	4.20	0.63	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	98	4.10	0.70	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	98	4.14	0.69	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	98	4.15	0.66	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	978	**4.15**	**0.71**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับ ความต้องการ	98	4.19	0.68	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	98	4.14	0.66	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	98	4.10	0.78	มาก
รวม	**98**	**4.11**	**0.72**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรมีการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และยิ้มแย้มแจ่มใส

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม จำนวนทั้งสิ้น 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (57.00%) และเพศชาย (43.00%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (77.00%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (23.00%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (95.00%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (5.00%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (34.74%) รองลงมาได้แก่ คณะครุศาสตร์ (29.47%) และ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (14.74%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (97.00%) รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป (2.00%) และว่างงาน (1.00%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (49.00%) รองลงมาได้แก่ มาใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/ปี (26.00%) และใช้บริการเป็นครั้งแรก (15.00%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	23	23.00
20 – 30 ปี	77	77.00
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	95	95.00
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	5	5.00

ตารางที่ 25 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=95)		
คณะครุศาสตร์	28	29.47
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	8	8.42
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	14	14.74
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	33	34.74
คณะวิทยาการจัดการ	9	9.47
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	1.05
ไม่ระบุ	2	2.11
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=5)		
ไม่ระบุ	5	100.00
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	97	97.00
รับจ้างทั่วไป	2	2.00
ว่างงาน	1	1.00
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	15	15.00
2 – 5 ครั้ง	49	49.00
6 – 10 ครั้ง	26	26.00
11 – 15 ปี	6	6.00
16 – 20 ครั้ง	2	2.00
มากกว่า 20 ครั้ง	2	2.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.07, $\overline{X}$ = 4.23, $\overline{X}$ = 3.93, $\overline{X}$ = 4.00) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**100**	**4.07**	**0.65**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	100	4.17	0.64	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	100	4.20	0.62	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	100	4.15	0.58	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	100	4.09	0.68	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100	4.01	0.61	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	100	3.81	0.79	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**100**	**4.23**	**0.62**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	100	4.21	0.64	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรง ประเด็น	100	4.28	0.64	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	100	4.29	0.62	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100	4.14	0.62	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	100	4.23	0.60	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	100	4.21	0.61	มาก

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**100**	**3.93**	**0.66**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	100	3.88	0.62	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	100	3.94	0.63	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	100	3.91	0.59	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	100	3.98	0.71	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	100	3.92	0.69	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	100	3.90	0.75	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	3.98	0.65	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**100**	**4.00**	**0.68**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	100	4.00	0.67	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	100	4.03	0.66	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	100	3.97	0.70	มาก
รวม	**100**	**4.06**	**0.65**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สถาบันวิจัยและพัฒนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 100 คน พบว่าเป็นเพศหญิง (54.00%) และเพศชาย (46.00%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (42.00%) รองลงมาได้แก่ 51 – 60 ปี (21.00%) และ 31 – 40 ปี (1.00%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (96.00%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (4.00%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (14.58%) รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (12.50%) และคณะครุศาสตร์ (11.46%) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ (32.00%) รองลงมาได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (21.00%) และลูกจ้างชั่วคราว (17.00%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/ปี (31.00%) รองลงมาได้แก่ 2 – 5 ครั้ง/ปี (30.00%) และมาใช้บริการเป็นครั้งแรก (11.00%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
20 – 30 ปี	42	42.00
31 – 40 ปี	20	20.00
41 – 50 ปี	16	16.00
51 – 60 ปี	21	21.00
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	96	96.00
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	4	4.00

ตารางที่ 27 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=96)		
คณะครุศาสตร์	11	11.46
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	7	7.29
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	6.25
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	14	14.58
คณะวิทยาการจัดการ	7	7.29
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	12.50
สำนักงานอธิการบดี	7	7.29
ไม่ระบุ	36	37.50
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=3)		
ไม่ระบุ	3	1.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	32	32.00
ลูกจ้างประจำ	8	8.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	21	21.00
พนักงานราชการ	14	14.00
ลูกจ้างชั่วคราว	17	17.00
นักเรียนนักศึกษา	8	8.00
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	11	11.00
2 – 5 ครั้ง	30	30.00
6 – 10 ครั้ง	31	31.00
11 – 15 ปี	9	9.00
16 – 20 ครั้ง	9	9.00
มากกว่า 20 ครั้ง	10	10.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.50, $\overline{X}$ = 4.31, $\overline{X}$ = 4.44, $\overline{X}$ = 4.38) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**100**	**4.50**	**0.58**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	100	4.30	0.81	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	100	4.48	0.54	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	100	4.49	0.52	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	100	4.53	0.58	มากที่สุด
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100	4.57	0.52	มากที่สุด
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	100	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**100**	**4.31**	**0.60**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	100	4.31	0.51	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	100	4.07	0.73	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	100	4.40	0.53	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100	4.43	0.52	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	100	4.45	0.54	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	100	4.22	0.80	มาก

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**100**	**4.44**	**0.58**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	100	4.45	0.50	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	100	4.24	0.78	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	100	4.51	0.54	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	100	4.49	0.56	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	100	4.50	0.56	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	100	4.47	0.58	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	4.45	0.58	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**100**	**4.38**	**0.63**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	100	4.23	0.79	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	100	4.44	0.56	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	100	4.46	0.54	มาก
รวม	**100**	**4.41**	**0.59**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 100 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (59.00%) และเพศชาย (41.00%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (59.00%) รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี (40.00%) และ 31 – 40 ปี (1.00%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (97.00%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (3.00%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการสังกัดคณะครุสาสตร์ (22.68%) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (97.00%) รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ (3.00%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง/ปี (36.00%) รองลงมาได้แก่ 6 – 10 ครั้ง/ปี (22.00%) และมาใช้บริการเป็นครั้งแรก (18.00%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	40	40.00
20 – 30 ปี	59	59.00
31 – 40 ปี	1	1.00
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	97	97.00
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	3	3.00

ตารางที่ 29 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=97)		
คณะครุศาสตร์	22	22.68
ไม่ระบุ	75	77.32
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=3)		
ไม่ระบุ	3	100.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	3	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	97	97.00
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	18	18.00
2 – 5 ครั้ง	36	36.00
6 – 10 ครั้ง	22	22.00
11 – 15 ปี	13	13.00
16 – 20 ครั้ง	6	6.00
มากกว่า 20 ครั้ง	5	5.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\overline{X}$ = 3.52, $\overline{X}$ = 4.55, $\overline{X}$ = 4.56, $\overline{X}$ = 4.56) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**100**	**4.52**	**0.60**	**มากที่สุด**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	100	4.53	0.59	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	100	4.43	0.59	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	100	4.60	0.55	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	100	4.49	0.66	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	100	4.61	0.55	มากที่สุด
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	100	4.45	0.66	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**100**	**4.55**	**0.59**	**มากที่สุด**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	100	4.50	0.61	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	100	4.54	0.58	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	100	4.51	0.63	มากที่สุด
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100	4.63	0.54	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	100	4.50	0.64	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	100	4.61	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**100**	**4.56**	**0.65**	**มากที่สุด**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	100	4.57	0.61	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	100	4.54	0.66	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	100	4.55	0.63	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	100	4.60	0.59	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	100	4.55	0.67	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	100	4.55	0.69	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	4.58	0.68	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**100**	**4.56**	**0.61**	**มากที่สุด**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	100	4.58	0.61	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	100	4.55	0.64	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	100	4.56	0.59	มากที่สุด
รวม	**100**	**4.55**	**0.61**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการกองนโยบายและแผน จำนวนทั้งสิ้น 55 คน พบว่า เป็นเพศหญิง (76.36%) และเพศชาย (23.64%) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี (52.73%) รองลงมาได้แก่ 31 – 40 ปี (32.73%) และ 41 – 5 0 ปี (7.27%) ตามลำดับ สถานภาพเป็นนักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (85.45%) และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (14.55%) ตามลำดับ นักศึกษา/บุคลากรภายในผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี (29.79%) รองลงมาได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะวิทยาการจัดการ (12.77%) และกองพัฒนานักศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (10.64%) ตามลำดับ และนักศึกษา/บุคลากรภายนอกผู้ใช้บริการสังกัดสำนักงานจังหวัดสกลนคร (62.50%) และมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย (25.00%) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (47.27%) รองลงมาได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว (23.64%) และนักเรียนนักศึกษา (10.91%) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี (43.64%) รองลงมาได้แก่ 2 – 5 ครั้ง/ปี (32.73%) และ 6 – 10 ครั้ง/ปี และ 11 – 15 ครั้ง (9.09%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 55)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	13	23.64
หญิง	42	76.36
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.64
20 – 30 ปี	29	52.73
31 – 40 ปี	18	32.73
41 – 50 ปี	4	7.27
51 – 60 ปี	2	3.64
3. สถานภาพ		
นักศึกษา/บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	47	85.45
นักศึกษา/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	8	14.55

ตารางที่ 31 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ (%)
4. หน่วยงานที่สังกัด (ตามข้อ 3)		
4.1 นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=47)		
สำนักงานอธิการบดี	14	29.79
กองพัฒนานักศึกษา	5	10.64
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	12.77
บัณฑิตวิทยาลัย	5	10.64
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5	10.64
คณะวิทยาการจัดการ	6	12.77
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	10.64
ไม่ระบุ	1	2.13
4.2 นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (n=8)		
สำนักงานจังหวัดสกลนคร	5	62.50
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	2	25.00
ไม่ระบุ	1	12.50
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	4	7.27
ลูกจ้างประจำ	1	1.82
พนักงานมหาวิทยาลัย	26	47.27
พนักงานราชการ	5	9.09
ลูกจ้างชั่วคราว	13	23.64
นักเรียน/นักศึกษา	6	10.91
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
ครั้งแรก	1	1.82
2 – 5 ครั้ง	18	32.73
6 – 10 ครั้ง	5	9.09
11 – 15 ปี	5	9.09
16 – 20 ครั้ง	2	3.64
มากกว่า 20 ครั้ง	24	43.64

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.15, $\overline{X}$ = 4.28, $\overline{X}$ = 4.11, $\overline{X}$ = 4.18) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกองนโยบายและแผน

การให้บริการ	n	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**55**	**4.15**	**0.65**	**มาก**
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	55	4.24	0.64	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	55	4.05	0.70	มาก
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ มีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	55	4.15	0.70	มาก
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	55	4.18	0.61	มาก
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	55	4.20	0.59	มาก
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	55	4.09	0.67	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**55**	**4.28**	**0.57**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	55	4.33	0.55	มาก
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	55	4.31	0.57	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	55	4.27	0.56	มาก
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	55	4.31	0.57	มาก
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	55	4.25	0.55	มาก
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	55	4.22	0.60	มาก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กองนโยบายและแผน (ต่อ)

การให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**55**	**4.11**	**0.63**	**มาก**
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	55	4.20	0.56	มาก
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	55	4.18	0.58	มาก
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	55	4.18	0.55	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	55	4.15	0.65	มาก
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	55	4.05	0.68	มาก
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	55	3.98	0.76	มาก
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	55	4.02	0.62	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**55**	**4.18**	**0.59**	**มาก**
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับ ความต้องการ	55	4.18	0.55	มาก
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	55	4.16	0.60	มาก
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	55	4.20	0.62	มาก
รวม	**55**	**4.18**	**0.61**	**มาก**

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ.....(ชื่อหน่วยงาน)....

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ **(ชื่อหน่วยงาน)** มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาไปสู่ความเป็นสากลต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

❍(1) ชาย ❍(2) หญิง

2. อายุ

❍(1) ต่ำกว่า 20 ปี ❍(2) 21 – 30 ปี ❍(3) 31 – 40 ปี ❍(4) 41 – 50 ปี
❍(5) 51 – 60 ปี ❍(9) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

❍(1) นักศึกษา/บุคลากร**ภายใน**มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
(โปรดระบุชื่อคณะ/หน่วยงานของท่าน).....
❍(2) นักศึกษา/บุคคล**ภายนอก**มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
(โปรดระบุชื่อคณะ/หน่วยงาน/สังกัดของท่าน).....

4. อาชีพ

❍(1) ข้าราชการ ❍(2) ลูกจ้างประจำ ❍(3) พนักงานมหาวิทยาลัย ❍(4) พนักงานราชการ
❍(5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍(6) ลูกจ้างชั่วคราว ❍(7) พนักงานบริษัทเอกช
❍(8) ธุรกิจส่วนตัว ❍(9) นักเรียน/นักศึกษา ❍(10) รับจ้างทั่วไป ❍(11) เกษตรกร
❍(12) ว่างงาน ❍(13) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านเคยมาใช้บริการ ณ หน่วยงานแห่งนี้ กี่ครั้ง

❍(1) ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ❍(2) 2 – 5 ครั้ง ❍(3) 6 – 10 ครั้ง
❍(4) 11 – 15 ครั้ง ❍(5) 16 – 20 ครั้ง ❍(6) มากกว่า 20 ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก					
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน					
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น					
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ					
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ					
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน					
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ					
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ					
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์					
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้					

<u>ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ</u> (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ข

คณะผู้จัดทำ

คณะผู้จัดทำ

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2557

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา วงษ์สวัสดิ์	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ

คณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพิ่มศักดิ์ ยีมิน	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
อาจารย์ปทุมทิพย์ ม่านโคกสูง	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ละมัย ร่มเย็น	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
อาจารย์ ดร. ภัทรลภา ฐานวิเศษ	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวพัทธนันท์ ชมภูนุช	นักวิจัย
นายศักดิ์ดา แสนสุพรรณ	นักวิจัย
นายแสนสุรีย์ เชื้อวังคำ	นักวิจัย
นางสาวอัสฉรา นามไธสง	นักวิจัย
นางสาววิภาวรรณ ใหญ่สมบูรณ์	นักวิจัย
นางสาวภัณฑิรา สีนวลแล	นักวิจัย
นางสาวสุภาวดี สุวรรณเทน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางสาวนิพาพร สมศรีสุข	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวพิศมัย ยศตะโคตร	ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป

เขียน เรียบเรียง และรายงาน

นางสาวอัสฉรา นามไธสง	นักวิจัย

ตรวจสอบ

อาจารย์ปทุมทิพย์ ม่านโคกสูง	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา