



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประจำปีการศึกษา 2565

งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประจำปีการศึกษา 2565

งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565 จัดทำโดย งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565

การสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจาก ผู้มารับบริการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานต่าง ๆ จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565

1. หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานจำนวน 8 หน่วยงาน ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานบริหารบุคคลและนิติการ
3. งานคลัง
4. งานทรัพย์สินและรายได้
5. งานพัสดุ
6. งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์
7. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
8. โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โดยมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจาก 8 หน่วยงาน ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีการเลือกขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเลือกเก็บแบบบังเอิญ จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 413 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม สามารถสรุปผลได้ เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 413 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน ร้อยละ 59.32 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 186 คน ร้อยละ 45.04 สถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 229 คน ร้อยละ 55.45 และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการมากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 179 คน ร้อยละ 43.34

ส่วนที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมทั้ง 8 หน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, $\bar{X}=4.43$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$ และ $\bar{X}=4.53$) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.10$, $\bar{X}=4.28$, $\bar{X}=4.09$, $\bar{X}=4.35$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ในประเด็น มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ควรมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2. งานคลัง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานคลัง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X}=4.62$, $\bar{X}=4.59$, $\bar{X}=4.74$, $\bar{X}=4.76$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส

3. งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $\bar{X}=4.05$, และ $\bar{X}=3.98$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.73$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม

4. งานบริหารบุคคลและนิติการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารบุคคลและนิติการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, $\bar{X}=4.78$ และ $\bar{X}=4.56$) ยกเว้น 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรมีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น

5. งานพัสดุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานพัสดุ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X}=4.64$, $\bar{X}=4.72$, $\bar{X}=4.72$ และ $\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้ มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$)

ข้อควรพัฒนา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรมีขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้และไม่ยุ่งยาก

6. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, $\bar{X}=4.35$ และ $\bar{X}=4.45$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีความดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ

7. งานทรัพย์สินและรายได้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพย์สินและรายได้ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$ และ

$\bar{X}=4.39$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$ และ $\bar{X}=4.52$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ย ผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรมีขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้และไม่ยุ่งยาก

8. โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=3.80$, $\bar{X}=4.02$, $\bar{X}=3.86$ และ $\bar{X}=3.99$) ตามลำดับ และจากการพิจารณาข้อดี/ข้อเสียและข้อพิจารณา จากคะแนนเฉลี่ยผลปรากฏดังนี้

ข้อดี/ข้อเด่น คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีผลการประเมินพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$)

ข้อควรพัฒนา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยงานในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สรุปข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565 ได้ดังนี้

1) งานบริหารทั่วไป

- อยากให้จัดทำแนวปฏิบัติ/คู่มือ/คำแนะนำ ขั้นตอนการเสนอเอกสาร

2) งานคลัง

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3) งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์

- ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 4) งานบริหารบุคคลและนิติการ
 - เจ้าหน้าที่แนะนำให้บริการต้อนรับอย่างดีมาก
- 5) งานพัสดุ
 - ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 6) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
 - ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 7) งานทรัพย์สินและรายได้
 - ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 8) โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 - ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	
1. หน่วยงานที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ผลการสำรวจ	2
2. วัตถุประสงค์	2
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ขอบเขตการสำรวจ	2
5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	3
6. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	4
8. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของหน่วยงานภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	6
1. งานบริหารทั่วไป	12
2. งานคลัง	15
3. งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์	18
4. งานบริหารบุคคลและนิติการ	21
5. งานพัสดุ	24
6. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	27
7. งานทรัพย์สินและรายได้	30
8. โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	33
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	37
ภาคผนวก ข บันทึกข้อความที่ อว 0621.01/ว 68 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2566	40
ภาคผนวก ค คณะผู้จัดทำ	43

	สารบัญตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
ตารางที่ 2	การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์	4
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	7
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)	8
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)	9
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร	10
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร	11
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารทั่วไป	13
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารทั่วไป (ต่อ)	14
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานคลัง	16
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานคลัง (ต่อ)	17
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์	19
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์ (ต่อ)	20
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารบุคคลและนิติการ	22
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารบุคคลและนิติการ (ต่อ)	23

ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานพัสดุ	25
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานพัสดุ (ต่อ)	26
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	28
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)	29
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานทรัพย์สินและรายได้	31
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานทรัพย์สินและรายได้ (ต่อ)	32
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	34
ตารางที่ 23	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)	35

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีการศึกษา 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565

.....

1. หน่วยงานที่ทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจ

งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี จำนวน 8 หน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2565

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 รับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565

3.2 เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
ต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ให้มีคุณภาพและ
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

4. ขอบเขตสำรวจ

ตัวแปรที่ทำการสำรวจครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน
ภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย 4
ด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

4.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานหลัก 8 งาน ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 โดยมีการ
เลือกกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ จำนวน 560 คน ได้รับแบบประเมินที่สมบูรณ์กลับคืน
จำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่	หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	
			จำนวน (ก)	ร้อยละ(%)
1	งานบริหารทั่วไป	80	43	10.41
2	งานคลัง	80	37	8.96
3	งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์	50	49	11.86
4	งานบริหารบุคคลและนิติการ	60	57	13.80
5	งานพัสดุ	80	64	15.50
6	งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	60	39	9.44
7	งานทรัพย์สินและรายได้	100	91	22.03
8	โรงเรียนวิถีธรรมฯ	50	33	7.99
รวม		560	413	100.00

5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2564 1 ฉบับ/ตัวอย่าง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 8 งาน งานบริหารทั่วไปได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจำนวน 1 ฉบับ เพื่อแนบไปพร้อมกับบันทึกข้อความที่ อว 0621.01/ว 68 ลงวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2566 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง 8 งาน ได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยส่งให้ผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำส่งกลับคืนให้ งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูลเป็นภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามหน่วยงาน ทั้ง 9 งาน โดยข้อคำถามปลายปิด ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล คำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา
3. การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2 การแปลผล “ระดับความพึงพอใจ” โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ ดังนี้

ที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
5	มากที่สุด	4.51-5.00
4	มาก	3.51-4.50
3	ปานกลาง	2.51-3.50
2	น้อย	1.51-2.50
1	น้อยที่สุด	1.01-1.50

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

หน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร หมายถึง งาน/หน่วยงาน/โรงเรียน ที่ดำเนินงานภายใต้การบริหารงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประกอบด้วยหน่วยงานหลัก 8 งาน ดังนี้ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานบริหารบุคคลและนิติการ 3) งานคลัง 4) งานทรัพย์สินและรายได้ 5) งานพัสดุ 6) งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์ 7) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ 8) โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความพึงพอใจผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก / การรับรู้ / ความพึงพอใจ / ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้รับบริการ หมายถึง คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่เข้ามาใช้บริการ/รับ
บริการ/ดำเนินงานร่วมกับ 8 งานหลักของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการภาพรวมหน่วยงานภายใน
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการภาพรวมหน่วยงานภายใน
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวนทั้งสิ้น 413 คน พบว่า เป็น เพศหญิง ร้อยละ 59.32 และเพศชาย ร้อยละ 40.68 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 45.04 รองลงมา ได้แก่ 41-50 ปี ร้อยละ 27.36 และ 20-30 ปี ร้อยละ 23.49 ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ร้อยละ 55.45 และนักศึกษา ร้อยละ 28.09 และบุคลากรภายนอก ร้อยละ 16.46 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 51.82 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 15.01 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 13.80 และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ มากกว่า 20 ครั้ง ต่อปี ร้อยละ 43.34 รองลงมาได้แก่ใช้บริการ มากกว่า 2-5 ครั้ง ต่อปี ร้อยละ 23.73 และ ใช้บริการ 6-10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 17.16 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=413)	ร้อยละ (%)
1	เพศ		
	ชาย	168	40.68
	หญิง	245	59.32
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.45
	20-30 ปี	97	23.49
	31-40 ปี	186	45.04
	41-50 ปี	113	27.36
	51-60 ปี	11	2.66
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	-	-
3	สถานภาพ		
	นักศึกษา	116	28.09
	บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	229	55.45
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	68	16.46

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=413)	ร้อยละ (%)
4	หน่วยงาน		
	คณะครุศาสตร์	55	13.32
	คณะวิทยาการจัดการ	21	5.08
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	49	11.86
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	38	9.20
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	16	3.87
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	11	2.66
	สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม	9	2.18
	สถาบันวิจัยและพัฒนา	8	1.94
	บัณฑิตวิทยาลัย	6	1.45
	สำนักงานอธิการบดี	117	28.33
	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7	1.69
	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	4.12
	กองพัฒนานักศึกษา	10	2.42
	กองนโยบายและแผน	7	1.69
	หน่วยงานอื่น ๆ ไม่ระบุ	42	10.17
5	อาชีพ		
	ข้าราชการ	9	2.18
	ลูกจ้างประจำ	3	0.73
	พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	214	51.82
	พนักงานราชการ	4	0.97
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	3.87
	ลูกจ้างชั่วคราว	62	15.01
	พนักงานบริษัทเอกชน	21	5.08
	ธุรกิจส่วนตัว	18	4.36
	นักเรียน/นักศึกษา	57	13.80
	รับจ้างทั่วไป	-	-

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=413)	ร้อยละ (%)
	เกษตรกร	-	-
	ว่างงาน	-	-
	อื่น ๆ ไม่ระบุ	9	2.18
6	จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
	ครั้งแรก	23	5.57
	2-5 ครั้ง/ปี	98	23.73
	6-10 ครั้ง/ปี	61	14.77
	11-15 ครั้ง/ปี	11	2.66
	16-20 ครั้ง/ปี	41	9.93
	มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	179	43.34

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, $\bar{X}=4.43$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$ และ $\bar{X}=4.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่	การให้บริการ (n=413)	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.63	มาก
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.46	0.59	มาก
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.35	0.64	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.46	0.68	มาก
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.40	0.65	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.48	0.64	มาก
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.38	0.67	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.60	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.55	0.63	มากที่สุด
2.2	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.66	0.56	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.61	0.59	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.67	0.57	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.62	0.60	มากที่สุด
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.60	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)

ที่	การให้บริการ (n=413)	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.5	มาก
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.42	0.63	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	0.64	มาก
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.41	0.68	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.49	0.65	มาก
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.40	0.65	มาก
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.36	0.74	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.48	0.64	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.53	0.55	มากที่สุด
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.56	0.63	มากที่สุด
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.50	0.62	มาก
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.55	0.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.49	0.65	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. อยากให้จัดทำแนวปฏิบัติ/คู่มือ/คำแนะนำ ขั้นตอนการเสนอเอกสาร
2. เจ้าหน้าที่แนะนำให้บริการต้อนรับอย่างดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานบริหารทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริหารทั่วไป กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.10$, $\bar{X}=4.28$, $\bar{X}=4.09$, $\bar{X}=4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารทั่วไป

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.66	มาก
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.11	0.6	มาก
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.02	0.5	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.14	0.6	มาก
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.04	0.7	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.20	0.6	มาก
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.11	0.6	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.63	มาก
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.20	0.6	มาก
2.2	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.25	0.6	มาก
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.25	0.5	มาก
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.46	0.6	มาก
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.30	0.6	มาก
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.23	0.6	มาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารทั่วไป (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.73	มาก
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.16	0.6	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.18	0.6	มาก
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.13	0.8	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.25	0.7	มาก
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.95	0.6	มาก
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.86	0.8	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.13	0.6	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	0.64	มาก
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.39	0.6	มาก
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.34	0.6	มาก
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.32	0.6	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.19	0.68	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้จัดทำแนวปฏิบัติ/คู่มือ/คำแนะนำ ขั้นตอนการเสนอเอกสาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานคลัง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานคลัง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานคลัง กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานคลัง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานคลัง กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร **อยู่ในระดับมากที่สุด** ($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมิณอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X}=4.62$, $\bar{X}=4.59$, $\bar{X}=4.74$, $\bar{X}=4.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานคลัง

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.74	0.5	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.48	0.5	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.59	0.7	มากที่สุด
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.51	0.6	มากที่สุด
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.81	0.6	มากที่สุด
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.59	0.6	มากที่สุด
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.62	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.07	0.5	มาก
2.2	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.81	0.4	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.55	0.6	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.77	0.6	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.59	0.6	มากที่สุด
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.74	0.5	มากที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของงานคลัง (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	มากที่สุด
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.70	0.4	มากที่สุด
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.4	มากที่สุด
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.74	0.4	มากที่สุด
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.81	0.3	มากที่สุด
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	0.4	มากที่สุด
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.74	0.5	มากที่สุด
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.3	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.77	0.4	มากที่สุด
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.70	0.4	มากที่สุด
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.81	0.4	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.67	0.53	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มีข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์**

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์และ
โสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมิณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $\bar{X}=4.05$, และ $\bar{X}=3.98$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ มีผลประเมิณอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.65	มาก
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.2	0.5	มาก
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.3	0.5	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.0	0.6	มาก
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.2	0.7	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	3.9	0.7	มาก
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.0	0.7	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.53	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.69	0.6	มากที่สุด
2.2	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.73	0.4	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.71	0.6	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.79	0.4	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.73	0.4	มากที่สุด
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.73	0.4	มากที่สุด

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของงานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์ (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.70	มาก
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.18	0.6	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	0.7	มาก
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.0	0.7	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.02	0.7	มาก
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.10	0.7	มาก
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.98	0.7	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.04	0.6	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	0.77	มาก
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.49	0.6	มาก
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.12	0.6	มาก
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.10	0.6	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.28	0.70	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
งานบริหารบุคคลและนิติการ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
งานบริหารบุคคลและนิติการ**

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริหารบุคคลและนิติการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริหารบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารบุคคลและนิติการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, $\bar{X}=4.78$ และ $\bar{X}=4.56$) ยกเว้น 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานบริหารบุคคลและนิติการ

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.58	0.5	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.50	0.5	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.46	0.5	มาก
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.49	0.5	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.58	0.5	มากที่สุด
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.50	0.5	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.77	0.4	มากที่สุด
2.2	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.79	0.4	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.76	0.4	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.73	0.5	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.5	มากที่สุด
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.77	0.4	มากที่สุด

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของงานบริหารบุคคลและนิติการ (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.53	มากที่สุด
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.47	0.5	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.5	มากที่สุด
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.52	0.5	มากที่สุด
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.59	0.5	มากที่สุด
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.52	0.5	มากที่สุด
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.49	0.6	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	0.5	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.55	มาก
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.55	0.5	มากที่สุด
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.46	0.6	มาก
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.52	0.5	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.59	0.55	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่แนะนำให้บริการต้อนรับอย่างดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานพัสดุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานพัสดุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานพัสดุ กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X}=4.64$, $\bar{X}=4.72$, $\bar{X}=4.72$ และ $\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานพัสดุ

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.55	0.5	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.48	0.5	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.67	0.5	มากที่สุด
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.70	0.5	มากที่สุด
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.70	0.4	มากที่สุด
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.70	0.4	มากที่สุด
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.68	0.5	มากที่สุด
2.2	มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.73	0.4	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.71	0.4	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.75	0.4	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.75	0.4	มากที่สุด
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.72	0.4	มากที่สุด

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของงานพัสดุ (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.44	มากที่สุด
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.73	0.4	มากที่สุด
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.4	มากที่สุด
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	0.4	มากที่สุด
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.70	0.4	มากที่สุด
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.71	0.4	มากที่สุด
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.71	0.4	มากที่สุด
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.70	0.7	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.39	มากที่สุด
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.78	0.4	มากที่สุด
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.80	0.4	มากที่สุด
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.82	0.3	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.67	0.53	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ**

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานอาคารสถานที่และ
ยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร **อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$)** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมิณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, $\bar{X}=4.35$ และ $\bar{X}=4.45$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ มีผลประเมิณอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.59	มาก
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.36	0.6	มาก
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.28	0.6	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.46	0.6	มาก
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.28	0.6	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.38	0.6	มาก
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.23	0.6	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.61	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.48	0.6	มาก
2.2	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.56	0.5	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.56	0.5	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.53	0.5	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.43	0.5	มาก
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.41	0.5	มาก

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.63	มาก
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.15	0.6	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.12	0.6	มาก
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.33	0.6	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.35	0.6	มาก
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.33	0.6	มาก
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.38	0.6	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.48	0.5	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.63	มาก
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.41	0.6	มาก
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.44	0.6	มาก
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.56	0.6	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.39	0.62	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานทรัพย์สินและรายได้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพย์สินและรายได้
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานทรัพย์สินและรายได้
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานทรัพย์สินและรายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของงานทรัพย์สินและรายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$ และ $\bar{X}=4.39$) ยกเว้น 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$ และ $\bar{X}=4.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของงานทรัพย์สินและรายได้

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.62	มาก
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.52	0.5	มากที่สุด
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.34	0.6	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	4.59	0.5	มากที่สุด
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.42	0.5	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.63	0.5	มากที่สุด
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.39	0.5	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.58	มากที่สุด
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.6	มากที่สุด
2.2	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.68	0.5	มากที่สุด
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.58	0.5	มากที่สุด
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.64	0.5	มากที่สุด
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.6	มากที่สุด
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	4.53	0.6	มากที่สุด

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของงานทรัพย์สินและรายได้ (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.65	มาก
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	4.41	0.6	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.41	0.5	มาก
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.37	0.6	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.59	0.5	มากที่สุด
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	0.6	มาก
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.35	0.7	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.57	0.5	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.60	มากที่สุด
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	4.50	0.6	มาก
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.56	0.5	มากที่สุด
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.62	0.5	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.51	0.60	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของโรงเรียนวิถีธรรมแห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร **อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$)** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=3.80$, $\bar{X}=4.02$, $\bar{X}=3.86$ และ $\bar{X}=3.99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.60	มาก
1.1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	3.91	0.4	มาก
1.2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	3.81	0.5	มาก
1.3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	3.66	0.6	มาก
1.4	ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	3.81	0.6	มาก
1.5	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	3.87	0.5	มาก
1.6	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	3.75	0.6	มาก
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	0.55	มาก
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.09	0.5	มาก
2.2	มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.09	0.5	มาก
2.3	ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	4.00	0.6	มาก
2.4	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.03	0.5	มาก
2.5	กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.97	0.5	มาก
2.6	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	3.96	0.5	มาก

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม
ของโรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (ต่อ)

ที่	การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.62	มาก
3.1	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	3.84	0.5	มาก
3.2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.84	0.5	มาก
3.3	สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.84	0.6	มาก
3.4	สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	3.87	0.5	มาก
3.5	มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.90	0.5	มาก
3.6	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.81	0.6	มาก
3.7	ที่ตั้งของหน่วยให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.90	0.6	มาก
4	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.66	มาก
4.1	สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงกับความต้องการ	3.93	0.6	มาก
4.2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	4.0	0.6	มาก
4.3	ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	4.03	0.6	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.91	0.60	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

**แบบประเมินพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครประจำปีการศึกษา 2565
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 - 31 พฤษภาคม 2566)**

คำชี้แจง แบบประเมินฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาไปสู่ความเป็นสากลต่อไป

หน่วยงานที่ท่านต้องการประเมินพึงพอใจต่อการให้บริการ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี (เลือกได้ 1 หน่วยงาน)

- ☐ 1) งานบริหารทั่วไป ☐ 2) งานคลัง ☐ 3) งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์
☐ 4) งานบริหารบุคคลและนิติการ ☐ 5) งานพัสดุ ☐ 6) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
☐ 7) งานทรัพย์สินและรายได้ ☐ 8) โรงเรียนวิถีธรรมฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านต่อไปนี้)

1. เพศ

- ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ

- ☐ (1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ (2) 20 - 30 ปี ☐ (3) 31 - 40 ปี ☐ (4) 41 - 50 ปี
☐ (5) 51 - 60 ปี ☐ (6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
☐ (2) บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
☐ (3) บุคคลภายนอก

4. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- ☐ (1) คณะครุศาสตร์ ☐ (2) คณะวิทยาการจัดการ ☐ (3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ (4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ☐ (5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร ☐ (6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
☐ (7) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ☐ (8) สถาบันวิจัยและพัฒนา ☐ (9)บัณฑิตวิทยาลัย
☐ (10) สำนักงานอธิการบดี ☐ (11) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
☐ (12) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ (13) กองพัฒนานักศึกษา ☐ (14) กองนโยบายและแผน
☐ หน่วยงานอื่น โปรดระบุ

5. อาชีพ

- ☐ (1) ข้าราชการ ☐ (2) ลูกจ้างประจำ ☐ (3) พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ☐ (4) พนักงานราชการ
☐ (5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ (6) ลูกจ้างชั่วคราว ☐ (7) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ (8) ธุรกิจส่วนตัว
☐ (9) นักเรียน/นักศึกษา ☐ (10) รับจ้างทั่วไป ☐ (11) เกษตรกร ☐ (12) ว่างาน
☐ (13) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านเคยมาใช้บริการ ณ หน่วยงานแห่งนี้ กี่ครั้ง/ปี (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2565 - 31 พฤษภาคม 2566)

- ☐ (1) ครั้งแรก ☐ (2) 2 - 5 ครั้ง ☐ (3) 6 - 10 ครั้ง
☐ (4) 11 - 15 ครั้ง ☐ (5) 16 - 20 ครั้ง ☐ (6) มากกว่า 20 ครั้ง

มีต่อด้านหลัง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ ข้อมูล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก						
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น						
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน						
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม						
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ						
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส						
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น						
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ						
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ 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 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ						
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม						
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความ ต้องการ						
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์						
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้						

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม(ถ้ามี)

ขอขอบคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบประเมิน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ข

บันทึกข้อความที่ อว 0621.01/ว 68

ลงวันที่ 10 มีนาคม 2566



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองกลาง งานบริหารทั่วไป โทร. IP-PHONE ๑๖๖

ที่ อว.๐๖๒๑.๐๑/ว.๖๘ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน

ด้วยสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดกรอบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการประกอบการตอบตัวบ่งชี้ที่ ๓.๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารและการจัดการ

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานอธิการบดี จึงขอความร่วมมือจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน/รายวัน นักศึกษา) และบุคคลภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป) ที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานของท่าน ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่น้อยกว่า คน โดยขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมแบบประเมินดังกล่าวส่งภายในวันศุกร์ที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๖ ณ งานบริหารทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

(นายเกษม บุตรดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี



สำเนาแจ้งถึง

ที่	หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย (คน)	หมายเหตุ
๑	งานบริหารทั่วไป	๘๐	
๒	งานคลัง	๘๐	
๓	งานประชาสัมพันธ์และโสตทัศนูปกรณ์	๕๐	
๔	งานบริหารบุคคลและนิติการ	๖๐	
๕	งานพัสดุ	๘๐	
๖	งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	๖๐	
๗	งานทรัพย์สินและรายได้	๑๐๐	
๘	โรงเรียนวิถีธรรมมา	๕๐	
รวมจำนวนทั้งสิ้น		๕๖๐	

ภาคผนวก ค

คณะผู้จัดทำ

คณะผู้จัดทำ

รายงานผลสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีการศึกษา 2565

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------|--------|------------------------------|
| 1. นายเกษม | บุตรดี | ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี |
| 2. นางสาวพิชญดา | ธานี | ผู้อำนวยการกองกลาง |

คณะทำงาน

- | | | |
|-------------------|--------------|--------------------------------------|
| 1. นางสาวณัฐพิมล | วัชรกุล | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |
| 2. นางสาวจรัสพรรณ | คำภูแสน | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3. นางสาวมัลลิกา | สินธุระวิทย์ | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ |

เขียน เรียบเรียง และรายงาน

- | | | |
|----------------|---------|--------------------------------------|
| นางสาวจรัสพรรณ | คำภูแสน | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ |
|----------------|---------|--------------------------------------|

ตรวจสอบ

- | | | |
|------------------|---------|------------------------|
| 1. นางสาวพิชญดา | ธานี | ผู้อำนวยการกองกลาง |
| 2. นางสาวณัฐพิมล | วัชรกุล | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |

