



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
จุดมุ่งหมายของการประเมิน	1
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	1
การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
สถานภาพของผู้ตอบ	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	5

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
ประจำปีการศึกษา 2559

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในใช้บริการ ประกอบด้วย การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดแบบประเมินประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน โดยสอบถามถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี แบ่งระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนระดับ	4	หมายถึง	มาก
คะแนนระดับ	3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระดับ	2	หมายถึง	น้อย
คะแนนระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินนี้ใช้วิธีแจกแบบประเมินให้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการ
หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมได้ จำนวน 90 ฉบับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบและให้เขียนข้อความ นำมาวิเคราะห์โดย
การแจกความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำถามประมาณค่า นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S.D.) โดยแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	ต้องปรับปรุง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	ควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	พอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	ดีมาก

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2559

1. สถานภาพของผู้ตอบ

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	90	คน		100.00
เพศ ชาย	20	คน	คิดเป็นร้อยละ	22.22
หญิง	70	คน	คิดเป็นร้อยละ	77.78
อายุ	90	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00
20-30 ปี	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	31.11
31-40 ปี	45	คน	คิดเป็นร้อยละ	50.00
41-50 ปี	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.89
51 ปีขึ้นไป	9	คน	คิดเป็นร้อยละ	10.00
วุฒิการศึกษาสูงสุด	90	คน		100.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.33
ปริญญาตรี	56	คน	คิดเป็นร้อยละ	62.22
ปริญญาโท	27	คน	คิดเป็นร้อยละ	30.00
ปริญญาเอก	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.44
ตำแหน่ง	90	คน	คิดเป็นร้อยละ	100.00
ข้าราชการ	6	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.67
ลูกจ้างประจำ	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	11.11
พจน.มหาวิทยาลัย	55	คน	คิดเป็นร้อยละ	61.11
พจน.ราชการ	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.33
ลูกจ้างชั่วคราว	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	12.22
นักศึกษา	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.33
อื่น ๆ	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.22

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	ความพึงพอใจงานกองกลาง	3.71	0.81	
1.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.66	0.75	
1.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.72	0.81	
1.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.73	0.83	
1.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.74	0.87	
2	ความพึงพอใจงานกองนโยบายและแผน	3.86	0.82	
2.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.86	0.84	
2.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.84	0.85	
2.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.87	0.84	
2.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.89	0.76	
3	ความพึงพอใจงานกองพัฒนานักศึกษา	3.88	0.76	
3.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.94	0.72	
3.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.88	0.76	
3.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.82	0.82	
3.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.87	0.77	
4	ความพึงพอใจงานส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา	3.77	0.76	
4.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.80	0.71	
4.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.76	0.74	
4.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.74	0.83	
4.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.79	0.77	
5	ความพึงพอใจงานสภามหาวิทยาลัย	3.81	0.75	
5.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.84	0.70	
5.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.80	0.78	
5.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.77	0.79	
5.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.81	0.75	
6	ความพึงพอใจงานวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายสัมพันธ์	3.82	0.76	
6.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.77	0.75	
6.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	5.17	0.79	
6.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	3.80	0.78	
6.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.91	0.74	
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		3.81	0.78	

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการงานสำนักงานอธิการบดี มีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ดี (\bar{X} =3.81 SD.=0.78) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดกองพัฒนานักศึกษา (\bar{X} =3.88 SD.=0.79) รองลงมากองนโยบายและแผน (\bar{X} =3.86 SD.=0.82) งานวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายสัมพันธ์ (\bar{X} = 3.77 SD.=0.77) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย (\bar{X} =3.81 SD.=0.75) ส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา (\bar{X} =3.88 SD.=0.79) และความพึงพอใจกองกลาง (\bar{X} =3.71 SD.=0.81) ตามลำดับ

จุดเด่น

1. บุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบข้อซักถามคำแนะนำได้ดี
2. การทำงานเป็นระบบและมีการบริหารจัดการที่ดี

สิ่งที่ควรมาปรับปรุง

- 1 ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้ทำหน้าที่ตามยิ้มแย้มแจ่มใสบ้าง เข้าไปทุกครั้งนั่งหน้าเหมือนโกรธใครตลอดเวลา ไม่พอใจการบริการการเงินมากที่สุด
- 2 เจ้าหน้าที่การเงินนำกลัว นำตาไม่เป็นมิตร ไม่เต็มใจบริการ
- 3 ควรมีระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลทุกหน่วยงาน ลดความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสารลดการใช้กระดาษ สามารถรู้ข้อมูล Update ได้ทันที
- 4 งานการเงิน ควรมีการแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการทำชุดเบิกที่ถูกต้องให้เป็นไปในทางเดียวกัน หลีกเลี่ยงที่ สดง.เข้าตรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- 5 ควรเป็นมิตรและเข้าถึงนักศึกษามากกว่านี้ และมีความเป็นกันเองต่อนักศึกษาให้ข้อคิดเห็นและ ควรปรับปรุงเรื่องการพูดคุยกับนักศึกษา
- 6 การพูดจาประกอบกับหน้าตาและความเต็มใจในการให้บริการแก่อาจารย์ทุกคนและเจ้าหน้าที่ทุกคน

อื่น ๆ

- 1 ทำไมแบบสอบถามฉบับนี้ตั้งไม่มีการประเมินให้ครบทุกหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานอธิการบดี เช่น งานการเงิน งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานยานพาหนะ เป็นต้น