



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 2560

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในใช้บริการ ประกอบด้วย การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2560

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 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมได้ จำนวน 13 ฉบับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบและให้เขียนข้อความ นำมาวิเคราะห์โดยการแจกความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำถามประมาณค่า นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

1. สถานภาพของผู้ตอบ

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	คน	ร้อยละ
เพศ ชาย	2	15.38
หญิง	11	84.62
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20-30 ปี	5	38.46
31-40 ปี	3	23.08
41-50 ปี	3	23.08
51 ปีขึ้นไป	2	15.38
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	84.62
ปริญญาตรี	2	15.38
ปริญญาโท	0	0.00
ปริญญาเอก	0	0.00
ประเภท		
สายวิชาการ	12	92.31
สายสนับสนุนวิชาการ	1	7.69

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	ความพึงพอใจงานกองกลาง	4.38	0.82	
	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.46	0.78	
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.31	0.85	
	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.31	0.95	
	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.46	0.78	
2	ความพึงพอใจงานกองนโยบายและแผน	4.35	0.74	
	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.31	0.75	
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.31	0.75	
	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.38	0.77	
	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.38	0.77	
3	ความพึงพอใจงานกองพัฒนานักศึกษา	4.29	0.72	
	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.31	0.75	
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.31	0.75	
	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.23	0.75	
	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.31	0.75	
4	ความพึงพอใจงานส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา	4.19	0.89	
	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.23	0.83	
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.15	0.80	
	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.15	0.73	
	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.23	0.73	
5	ความพึงพอใจงานสภามหาวิทยาลัย	4.19	0.77	
	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.00	0.71	
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.23	0.73	
	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.31	0.63	
	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจ	4.23	0.63	

	ให้บริการ			
6	ความพึงพอใจงานวิเทศสัมพันธ์	4.42	0.89	
	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.23	0.83	
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.54	0.78	
	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.38	0.87	
	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	4.54	0.76	
	ภาพรวม	4.30	0.80	