



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 2561

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในใช้บริการ ประกอบด้วย การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดแบบประเมินประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน โดยสอบถามถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี แบ่งระดับความคิดเห็น เป็น 4 ระดับ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนระดับ	4	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนระดับ	3	หมายถึง	มาก
คะแนนระดับ	2	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด/หรือไม่มีเลย

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินนี้ใช้วิธีแจกแบบประเมินให้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ที่เข้าใช้บริการ
หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมประมาณได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบและให้เขียนข้อความ นำมาวิเคราะห์โดย
การแจกความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำถามประมาณค่า นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยแปลผล
ความหมายของค่าเฉลี่ย 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. 2561

ลำดับที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย
1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองกลาง	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.80
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.81
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.78
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.79
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.79
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	8.83
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.79
2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายแลแผน	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.93
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.89
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.93
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.96
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.88
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	3.88
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.92
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองพัฒนานักศึกษา	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.83
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.80
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.80
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.83
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.80
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	3.82
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.84
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.66
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.78
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.73
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.83
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.70
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	3.68
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.83
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.90
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.94
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.98

	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.98
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.92
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	2.98
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.95
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานเลขานุการอธิการบดี	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.91
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.87
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.95
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.99
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.91
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	3.99
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.99
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานวิเทศสัมพันธ์	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	3.90
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.64
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.81
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	3.60
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	3.50
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	3.84
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.84
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานจัดหารายได้	
	1. การให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอน	4.00
	2. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.00
	3. การให้บริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	4.00
	4. ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.00
	5. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของงานมากกว่าธุระส่วนตัว	4.00
	6. ผู้ให้บริการพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	4.00
	7. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการของหน่วยงาน	3.33