



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
จุดมุ่งหมายของการประเมิน	1
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	1
การเก็บรวบรวมข้อมูล	1
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
สถานภาพของผู้ตอบ	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
ประจำปี พ.ศ. 2562

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในใช้บริการ ประกอบด้วยการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2562

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 ที่เข้าใช้บริการหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2562

## การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมประมาณได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบและให้เขียนข้อความ นำมาวิเคราะห์โดยการแจกความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำถามประมาณค่า นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 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 ประจำปี พ.ศ. 2562

### 1. สถานภาพของผู้ตอบ

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	72 คน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	24.44
หญิง	50	69.44
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	16	22.22
20-30 ปี	19	26.39
31-40 ปี	27	37.50
41-50 ปี	5	6.94
51 ปีขึ้นไป	5	6.94
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	50	69.44
ปริญญาโท	21	29.17
ปริญญาเอก	1	1.39
ประเภทบุคลากร		
สายวิชาการ	9	12.50
สายสนับสนุนวิชาการ	37	51.39
นักศึกษา	26	36.11

## 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	<b>ความพึงพอใจงานกองกลาง</b>	4.36	0.67	ดี
1.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.35	0.65	ดี
1.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.32	0.73	ดี ดี
1.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.36	0.70	ดี ดี
1.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.43	0.62	ดี
2	<b>ความพึงพอใจงานกองนโยบายและแผน</b>	4.33	0.65	ดี
2.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.35	0.65	ดี
2.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.43	0.65	ดี
2.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.29	0.68	ดี
2.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.26	0.63	ดี
3	<b>ความพึงพอใจงานกองพัฒนานักศึกษา</b>	4.17	0.62	ดี
3.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.17	0.61	ดี
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.15	0.62	ดี
3.2	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.17	0.63	ดี
3.3	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.18	0.62	ดี
4	<b>ความพึงพอใจงานส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา</b>	4.16	0.63	ดี
4.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.11	0.57	ดี
4.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.13	0.65	ดี
4.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.22	0.68	ดี
4.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.19	0.62	ดี
5	<b>ความพึงพอใจงานสภามหาวิทยาลัย</b>	4.10	0.67	ดี
5.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.01	0.66	ดี
5.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.19	0.64	ดี ดี
5.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.01	0.70	ดี ดี
5.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.18	0.68	ดี
6	<b>ความพึงพอใจงานวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายสัมพันธ์</b>	4.25	0.67	ดี
6.1	ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.21	0.69	ดี
6.2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	5.12	0.69	ดี
6.3	ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.29	0.68	ดี

6.4	การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.29	0.62	ดี
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		4.23	0.66	ดี