



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
ประจำปี พ.ศ. 2565

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

# สารบัญ

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

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
ประจำปี พ.ศ. 2565

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในใช้บริการ ประกอบด้วย การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565

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 นักศึกษาและบุคคลภายนอก ที่เข้าใช้บริการหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปี พ.ศ. 2565

## 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. 2565

### 1. สถานภาพของผู้ตอบ

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	502 คน	คิดเป็นร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	186	37.05
หญิง	316	62.95
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 20 ปี	18	3.59
20-29 ปี	228	45.42
30-39 ปี	116	23.11
40-49 ปี	100	19.92
50-59 ปี	39	7.77
60 ปีขึ้นไป	1	0.20
<b>ประเภทบุคลากร</b>		
ผู้บริหาร	10	1.99
สายสนับสนุนวิชาการ	72	14.34
บุคลากรสายวิชาการ	135	26.89
นักศึกษา	198	39.44
บุคคลภายนอก	87	17.33

2. ผลสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการ จำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		X-bar	S.D	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	4.63	0.77	ดีมาก
2	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน)	4.65	0.73	ดีมาก
3	ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	4.60	0.81	ดีมาก
4	ความพึงพอใจในภาพรวม	4.66	0.76	ดีมาก
<b>เฉลี่ย</b>		<b>4.64</b>	<b>0.77</b>	<b>ดีมาก</b>