



สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ สํารวจกับผู้มารับบริการกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561 ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2561 – 10 กรกฎาคม 2562 โดยให้ผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 117 คน รายละเอียดและผลสรุปในแต่ละประเด็นคำถามต่างกันได้สรุปลงการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. สถานะของผู้รับบริการ หน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

ตาราง 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ หน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	2	1.71
บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ	16	13.68
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย	64	54.70
บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	27	23.08
บุคลากรภายนอก	8	6.84
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้เข้ารับบริการ หน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 117 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาคือบุคลากรของมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 บุคลากรของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 บุคลากรภายนอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71

**2. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด หน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม**

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ช่องทางที่ติดต่อเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	117	100.00
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
บันทึกข้อความ/จดหมาย	-	-
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	-	-
รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการเป็นร้อยละ	117	100.00

จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3. ติดต่อเรื่อง หน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยนครพนม

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการที่เข้ามาติดต่อ

งานที่ผู้เข้ารับบริการเข้าติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
งานทะเบียนและประมวลผล	117	100.00
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-
งานธุรการ	-	-
วิจัย บริการวิชาการ	-	-
กิจการนักศึกษา	-	-
แผนงบประมาณ/การเงิน	-	-
งานประกันคุณภาพการศึกษา	-	-
อื่น ๆ โปรตระกูล	-	-
รวมจำนวนผู้เข้ารับบริการเป็นร้อยละ	117	100.00

จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นมาติดต่อกับงานทะเบียนและประมวลผล จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการหน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร	4.53	มากที่สุด
1.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.52	มากที่สุด
1.3 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.56	มากที่สุด
1.4 สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.54	มากที่สุด
1.5 การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.59	มากที่สุด
1.6 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงาน	4.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.56	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.51	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	4.49	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.45	มาก
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.40	มาก
3.4 มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.39	มาก
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	มาก
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวมทั้งหมด	4.51	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผลจากตารางที่ 2.1 พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นคำถามโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 และรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการหน่วยงานกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. สถานที่ควรติดป้ายเงิน