



**รายงานสรุปผล
ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยนครพนม**

**ปีการศึกษา 2563
(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564)**

คำนำ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2563 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) เป็นรายงานสำหรับการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ประชาชนทั่วไป เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้เป็นเอกสารหลักฐานในการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2563 ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป โดยการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2564

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2563 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม อันเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้การปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนมต่อไป

งานประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยนครพนม

1 มิถุนายน 2564

สารบัญ

	หน้า
■ คำนำ.....	ก
■ สารบัญ.....	๗
■ บทสรุปผู้บริหาร	1
■ ตารางสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	3
■ รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	
■ 1. สนับสนุนวิชาการ (จำนวน 14 หน่วยงาน)	
■ 1.1 สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์.....	5
■ 1.2 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	9
■ 1.3 สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	13
■ 1.4 สำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี	17
■ 1.5 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์.....	21
■ 1.6 สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์	25
■ 1.7 สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์.....	29
■ 1.8 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการบันนาคาชาติ	33
■ 1.9 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ	37
■ 1.10 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม.....	41
■ 1.11 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม.....	45
■ 1.12 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า.....	49
■ 1.13 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม	53
■ 1.14 สำนักวิทยบริการ.....	57
■ 2. สนับสนุนทั่วไป (จำนวน 2 หน่วยงาน)	
■ 2.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา	61
■ 2.2 หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี	65
■ ภาคผนวก	70
■ บันทึก นำส่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน.....	71
■ ป้ายประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน.....	72
■ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานฯ ผ่านระบบออนไลน์	73

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2564 ผ่านช่องทางออนไลน์ Google Forms โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ประชาชนทั่วไป ประเมินในระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ในด้านการให้บริการ และเพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

ปีการศึกษา 2563 มีหน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 16 หน่วยงาน แบ่งออกเป็น สนับสนุนวิชาการ จำนวน 14 หน่วยงาน และสนับสนุนทั่วไป จำนวน 2 หน่วยงาน ดังนี้

1. สนับสนุนวิชาการ (จำนวน 14 หน่วยงาน)

- 1.1 สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- 1.2 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.3 สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- 1.4 สำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี
- 1.5 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
- 1.6 สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์
- 1.7 สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 1.8 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการbinนานาชาติ
- 1.9 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
- 1.10 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม
- 1.11 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม
- 1.12 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า
- 1.13 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
- 1.14 สำนักวิทยบริการ

2. สนับสนุนทั่วไป (จำนวน 2 หน่วยงาน)

- 2.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 2.2 หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ได้แบ่งระดับความพึงพอใจ หรือ ระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเป็น 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเป็น 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น 0.01 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจ น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจ น้อย

ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจ ปานกลาง

ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจ มาก

ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ปีการศึกษา 2563 (1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง	ตอบแบบสำรวจจริง (ราย)	ประเด็น				ผลการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
			ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ		
สนับสนุนวิชาการ (จำนวน 14 หน่วยงาน)								
1. สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	265	112*	4.46 (ดี)	4.48 (ดี)	4.48 (ดี)	4.49 (ดี)	4.48	ดี
2. สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	278	65*	3.80 (ดี)	3.83 (ดี)	3.66 (ดี)	3.79 (ดี)	3.78	ดี
3. สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	320	53*	4.38 (ดี)	4.38 (ดี)	4.27 (ดี)	4.35 (ดี)	4.35	ดี
4. สำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี	191	198	4.54 (ดีมาก)	4.65 (ดีมาก)	4.47 (ดี)	4.61 (ดีมาก)	4.56	ดีมาก
5. สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์	50	141	4.85 (ดีมาก)	4.84 (ดีมาก)	4.83 (ดีมาก)	4.88 (ดีมาก)	4.85	ดีมาก
6. สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์	322	64*	3.81 (ดี)	3.84 (ดี)	3.70 (ดี)	3.77 (ดี)	3.79	ดี
7. สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์	214	68*	4.34 (ดี)	4.33 (ดี)	4.32 (ดี)	4.40 (ดี)	4.34	ดี
8. สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการบิณนาชาติ	136	63*	3.50 (พอใช้)	3.63 (ดี)	3.35 (พอใช้)	3.40 (พอใช้)	3.49	พอใช้
9. สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ	140	88*	4.43 (ดี)	4.53 (ดีมาก)	4.40 (ดี)	4.41 (ดี)	4.45	ดี
10. สำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม	254	260	3.86 (ดี)	3.82 (ดี)	3.81 (ดี)	3.84 (ดี)	3.83	ดี
11. สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม	285	170*	4.32 (ดี)	4.39 (ดี)	4.32 (ดี)	4.34 (ดี)	4.34	ดี
12. สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า	175	562	3.80 (ดี)	3.80 (ดี)	3.76 (ดี)	3.77 (ดี)	3.79	ดี
13. สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม	265	366	4.69 (ดีมาก)	4.73 (ดีมาก)	4.66 (ดีมาก)	4.70 (ดีมาก)	4.70	ดีมาก
14. สำนักวิทยบริการ	382	388	4.66 (ดีมาก)	4.67 (ดีมาก)	4.66 (ดีมาก)	4.68 (ดีมาก)	4.67	ดีมาก

ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง	ตอบแบบสำรวจจริง (ราย)	ประเด็น				ผลการประเมิน	ระดับ
			ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ		
สนับสนุนทั่วไป (จำนวน 2 หน่วยงาน)								
1. สถาบันวิจัยและพัฒนา	306	109*	4.50 (ดีมาก)	4.69 (ดีมาก)	4.54 (ดีมาก)	4.58 (ดีมาก)	4.58	ดีมาก
2. หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี	370	54*	4.40 (ดี)	4.61 (ดีมาก)	4.45 (ดี)	4.46 (ดี)	4.48	ดี
รวมทั้งหมด ระดับหน่วยงานสนับสนุน (สนับสนุนทั่วไป+สนับสนุนวิชาการ)		2,761	4.27 (ดี)	4.33 (ดี)	4.23 (ดี)	4.28 (ดี)	4.28	ดี

หมายเหตุ * คือ ไม่บรรลุลกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้

1. สัมภาษณ์วิชาการ (จำนวน 14 หน่วยงาน)

1.1 สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 265 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.48$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมินมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	34.82
หญิง	73	65.18
อายุ		
15 – 19 ปี	4	3.57
20 – 29 ปี	30	26.79
30 – 39 ปี	54	48.21
40 – 49 ปี	24	21.43
50 – 59 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	22	19.64
บุคลากร	41	36.61
นักศึกษา/นักเรียน	44	39.29
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง	5	4.46

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานทะเบียน	21	18.75
งานธุรการ สารบรรณ	21	18.75
งานการเงินและบัญชี	13	11.61
งานประกันคุณภาพการศึกษา	12	10.71
งานพัสดุ	11	9.82
งานบุคลากร	9	8.04
งานแผน	7	6.25
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	4	3.57
งานอาคารสถานที่	4	3.57
งานยืม-คืนหนังสือ	3	2.68
งานแนะแนว	2	1.79
งานหลักสูตร	2	1.79
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.89
งานบริการวิชาการ	1	0.89
งานโสตทัศนูปกรณ์	1	0.89
รวม	112	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	66 (58.93)	38 (33.93)	6 (5.36)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.49	0.72	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	64 (57.14)	39 (34.82)	7 (6.25)	-	2 (1.79)	4.46	0.77	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	62 (55.36)	41 (36.61)	7 (6.25)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.45	0.73	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	65 (58.04)	38 (33.93)	7 (6.25)	-	2 (1.79)	4.46	0.77	มาก
รวม						4.46	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	62 (55.36)	43 (38.39)	5 (4.46)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.46	0.71	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	64 (57.14)	41 (36.61)	5 (4.46)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.48	0.71	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	64 (57.14)	41 (36.61)	4 (3.57)	2 (1.79)	1 (0.89)	4.47	0.73	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	66 (58.93)	39 (34.82)	6 (5.36)	-	1 (0.89)	4.51	0.68	มากที่สุด
รวม						4.48	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	65 (58.04)	38 (33.93)	5 (4.46)	3 (2.68)	1 (0.89)	4.46	0.78	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	65 (58.04)	41 (36.61)	4 (3.57)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.50	0.70	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	66 (58.93)	38 (33.93)	6 (5.36)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.49	0.72	มาก
รวม						4.48	0.04	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	67 (59.82)	37 (33.04)	5 (4.46)	2 (1.79)	1 (0.89)	4.49	0.75	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	65 (58.04)	39 (34.82)	6 (5.36)	1 (0.89)	1 (0.89)	4.48	0.72	มาก
รวม						4.49	0.02	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.02	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.02	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.04	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	0.02	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

- อินเทอร์เน็ตช้า

1.2 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 278 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.78$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	16.92
หญิง	54	83.08
อายุ		
15 – 19 ปี	20	30.77
20 – 29 ปี	36	55.38
30 – 39 ปี	4	6.15
40 – 49 ปี	5	7.69
50 – 59 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	7	10.77
บุคลากร	5	7.69
นักศึกษา/นักเรียน	53	51.54
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานทะเบียน	31	47.69
งานการเงินและบัญชี	9	13.85
งานบริการวิชาการ	6	9.23
งานกิจการนักศึกษา	5	7.69
งานหลักสูตร	4	6.15
งานประกันคุณภาพการศึกษา	1	1.54
งานประชาสัมพันธ์	1	1.54
งานแผน	1	1.54
งานวิจัย	1	1.54
งานวิชาการ	1	1.54
งานสืบค้นข้อมูล	1	1.54
รวม	65	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	18 (27.69)	29 (44.62)	10 (15.38)	5 (7.69)	3 (4.62)	3.83	1.07	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	17 (26.15)	31 (47.69)	9 (13.85)	1 (1.54)	7 (10.77)	3.77	1.18	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	16 (24.62)	32 (49.23)	10 (15.38)	3 (4.62)	4 (6.15)	3.82	1.06	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	23 (35.35)	19 (29.23)	14 (21.54)	5 (7.69)	4 (6.15)	3.80	1.19	มาก
รวม						3.80	0.07	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	25 (38.46)	25 (38.46)	10 (15.38)	3 (4.62)	2 (3.08)	4.05	1.01	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	23 (35.38)	20 (30.77)	14 (21.54)	2 (3.08)	6 (9.23)	3.80	1.23	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	22 (33.85)	22 (33.85)	11 (16.92)	4 (6.15)	6 (9.23)	3.77	1.25	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	21 (32.31)	20 (30.77)	15 (23.08)	2 (3.08)	7 (10.77)	3.71	1.26	มาก
รวม						3.83	0.12	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	20 (30.77)	20 (30.77)	19 (29.23)	4 (6.15)	2 (0.38)	3.80	1.05	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	18 (27.69)	22 (33.85)	11 (16.92)	9 (13.85)	5 (7.69)	3.60	1.25	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	17 (26.15)	22 (33.85)	13 (20.00)	7 (10.77)	6 (9.23)	3.57	1.25	มาก
รวม						3.66	0.12	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	23 (35.35)	19 (29.23)	13 (20.00)	4 (6.15)	6 (9.23)	3.75	1.26	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	21 (32.31)	26 (40.00)	8 (12.31)	6 (9.23)	4 (6.15)	3.83	1.17	มาก
รวม						3.79	0.07	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.07	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	0.12	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	0.12	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.79	0.07	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.66$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. WIFI ไม่ทั่วถึง บางวันเรียนรวมกัน ไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้เลย
2. อยากให้มีการประกาศอย่างชัดเจนในแต่ละเรื่องแต่ละกิจกรรมเพื่อความสะดวกพร้อมของนักศึกษา
3. อยากให้มีการพิจารณาลดค่าหน่วยกิตลง
4. อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการใหม่
5. เวล่านักศึกษาขอสอบถาม ขอคำปรึกษา หรือขณะที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ (นักศึกษาแต่งกายไม่สุภาพ)
6. ขอให้ดูแลเรื่องความสะอาดของห้องน้ำนักศึกษาชั้น 1 – 4 ด้วย เนื่องจากตั้งแต่เปิดเทอมจนจะปิดเทอมไม่มีการเติมทิชชูให้ แต่ห้องน้ำชั้น 5 – 6 มีการเติมทิชชูตลอด นักศึกษาขอใช้ห้องน้ำชั้น 5 – 6 กลับมีการต่อว่าแบบไม่พอใจ ทั้ง ๆ ที่นักศึกษาจ่ายค่าเทอมราคาค่อนข้างสูง เห็นควรปรับปรุง

1.3 สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
 สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
 ประจำปีการศึกษา 2563
 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยี
 อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 –
 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 320 คน มีผู้ให้บริการ
 ตอบแบบสอบถาม จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม
 โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.35$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดง
 ในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	58.49
หญิง	22	41.51
อายุ		
15 – 19 ปี	31	58.49
20 – 29 ปี	12	22.64
30 – 39 ปี	4	7.55
40 – 49 ปี	3	5.66
50 – 59 ปี	3	5.66
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	4	7.55
บุคลากร	11	20.75
นักศึกษา/นักเรียน	37	69.81
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก	1	1.89

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานการเงินและบัญชี	15	28.30
งานธุรการ สารบรรณ	12	22.64
งานกิจการนักศึกษา	10	18.87
งานทะเบียน	5	9.43
งานยืม-คืนหนังสือ	2	3.77
งานสวัสดิการนักศึกษา	2	3.77
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	1.89
งานกองทุนนักศึกษา	1	1.89
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.89
งานนักศึกษาวิชาทหาร	1	1.89
งานพัสดุ	1	1.89
งานวัดผล	1	1.89
งานวิจัย	1	1.89
รวม	53	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	29 (54.72)	18 (33.96)	5 (9.43)	1 (1.89)	-	4.42	0.75	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	32 (60.38)	12 (22.64)	5 (9.43)	4 (7.55)	-	4.36	0.94	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	26 (49.06)	18 (33.96)	6 (11.32)	3 (5.66)	-	4.26	0.88	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	32 (60.38)	17 (32.08)	1 (1.89)	3 (5.66)	-	4.47	0.80	มาก
รวม						4.38	0.09	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	34 (64.15)	10 (18.87)	8 (15.09)	1 (1.89)	-	4.45	0.82	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	29 (54.72)	14 (26.42)	8 (15.09)	2 (3.77)	-	4.32	0.87	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	28 (52.83)	18 (33.96)	4 (7.55)	1 (1.89)	2 (3.77)	4.30	0.97	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	36 (67.92)	9 (16.98)	4 (7.55)	3 (5.66)	1 (1.89)	4.43	0.99	มาก
รวม						4.38	0.08	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	29 (54.72)	15 (28.30)	4 (7.55)	5 (9.43)	-	4.28	0.97	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	28 (52.83)	16 (30.19)	6 (11.32)	3 (5.66)	-	4.30	0.89	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	29 (54.72)	15 (28.30)	2 (3.77)	6 (11.32)	1 (1.89)	4.23	1.09	มาก
รวม						4.27	0.10	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	27 (50.94)	20 (37.74)	5 (9.43)	1 (1.89)	-	4.38	0.74	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	33 (62.26)	9 (16.98)	6 (11.32)	5 (9.43)	-	4.32	1.01	มาก
รวม						4.35	0.19	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.09	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.08	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.10	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.35	0.19	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.27$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. ควรสนับสนุนให้เกิดความจริงจังมากขึ้น เนื่องจากงานภาระสอนของอาจารย์ค่อนข้างหนักแล้ว
2. ควรมีบริการห้องดูหนัง ฟังเพลง ภายในห้องสมุดของคณะ เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พักผ่อนและผ่อนคลายจากการเรียน
3. ควรมีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนกว่านี้
4. ควรจัดหาเครื่องปรับอากาศเพิ่ม เนื่องจากของเดิมมีไม่เพียงพอ

1.4 สำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 191 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเกษตรและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	74	37.37
หญิง	124	62.63
อายุ		
15 – 19 ปี	21	10.61
20 – 29 ปี	36	18.18
30 – 39 ปี	46	23.23
40 – 49 ปี	59	29.80
50 – 59 ปี	35	17.68
มากกว่า 60 ปี	1	0.51
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	73	36.87
บุคลากร	83	41.92
นักศึกษา/นักเรียน	30	15.15
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก	12	6.06

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานธุรการ สารบรรณ	47	23.74
งานพัสดุ	45	22.73
งานการเงินและบัญชี	25	12.63
งานอาคารสถานที่	21	10.61
งานยืม-คืนหนังสือ	11	5.56
งานวิชาการ	8	4.04
งานแผน	6	3.03
งานทะเบียน	5	2.53
งานบริการวิชาการ	4	2.02
งานบุคลากร	4	2.02
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4	2.02
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	3	1.52
งานแนะแนว	3	1.52
งานวิจัย	2	1.01
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.51
งานวัดผล	1	0.51
งานหลักสูตร	1	0.51
รวม	198	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	126 (63.64)	60 (30.30)	10 (5.05)	-	2 (1.01)	4.56	0.69	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	120 (60.61)	65 (32.83)	9 (4.55)	1 (0.51)	3 (1.52)	4.51	0.75	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	121 (61.11)	65 (32.83)	9 (4.55)	-	3 (1.52)	4.52	0.72	มากที่สุด
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	134 (67.68)	46 (23.23)	15 (7.58)	1 (0.51)	2 (1.01)	4.56	0.74	มากที่สุด
รวม						4.54	0.03	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	153 (77.27)	35 (17.68)	5 (2.53)	2 (1.01)	3 (1.52)	4.68	0.72	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	135 (68.18)	51 (25.76)	9 (4.55)	-	3 (1.52)	4.59	0.72	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	151 (76.26)	34 (17.17)	9 (4.55)	1 (0.51)	3 (1.52)	4.66	0.73	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	148 (74.75)	38 (19.19)	7 (3.54)	2 (1.01)	3 (1.52)	4.65	0.74	มากที่สุด
รวม						4.65	0.01	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	120 (60.61)	58 (29.29)	17 (8.59)	-	3 (1.52)	4.47	0.78	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	116 (58.59)	64 (32.32)	13 (6.57)	2 (1.01)	3 (1.52)	4.45	0.79	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	127 (64.14)	47 (23.74)	18 (9.09)	3 (1.52)	3 (1.52)	4.47	0.84	มาก
รวม						4.47	0.03	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	140 (70.71)	47 (23.74)	8 (4.04)	-	3 (1.52)	4.62	0.71	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	136 (68.69)	50 (25.25)	9 (4.55)	-	3 (1.52)	4.60	0.72	มากที่สุด
รวม						4.61	0.01	มากที่สุด

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.01	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.03	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.61	0.01	มากที่สุด

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.47$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. ควรมี service mind ต่อผู้ที่มาติดต่อประสานงานให้มากขึ้น
2. งบประมาณจัดการเรียนการสอนน้อยมาก วัสดุการสอนน้อย
3. อยากให้มี one stop service
4. ควรปรับยอดการชำระเงินผ่านธนาคารเป็นรายวัน
5. มีการประชาสัมพันธ์ผลงานให้มากขึ้น
6. น่าจะทำป้าย/ปฏิทินการศึกษาแต่ละภาคการศึกษาขนาดใหญ่ เห็นชัดเจนติด/ประกาศบริเวณบอร์ดให้บุคลากรและนักศึกษาอ่านได้ง่าย
7. บางงานรวดเร็วแต่บางครั้งก็ช้าและขาดการติดต่อประสานงาน
8. อยากให้มีการจัดห้องบริการดูหนังฟังเพลง ภายในห้องสมุด เพราะนักศึกษา ผู้เข้าใช้บริการจะได้ผ่อนคลายจากการเรียน ในช่วงพักเที่ยง
9. ควรหาเครื่องปรับอากาศมาติดภายในห้องสมุดเพิ่ม เนื่องจากอากาศร้อนมากในช่วงหน้าร้อน เนื่องจากแอร์ชำรุด ใช้งานไม่ได้ และไม่เพียงพอ

1.5 สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 50 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	26.95
หญิง	103	73.05
อายุ		
15 – 19 ปี	26	18.44
20 – 29 ปี	112	79.43
30 – 39 ปี	2	1.42
40 – 49 ปี	-	-
50 – 59 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	1	0.71
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	2	1.42
บุคลากร	2	1.42
นักศึกษา/นักเรียน	137	97.16
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานห้องปฏิบัติการ	47	33.33
งานกิจการนักศึกษา	36	25.53
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	24	17.02
งานบริการวิชาการ	16	11.35
งานการเงินและบัญชี	5	3.55
งานทะเบียน	5	3.55
งานธุรการ สารบรรณ	2	1.42
งานวิชาการ	2	1.42
งานประกันคุณภาพการศึกษา	1	0.71
งานประชาสัมพันธ์	1	0.71
งานแผน	1	0.71
งานยืม-คืนหนังสือ	1	0.71
รวม	141	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	123 (87.23)	17 (12.06)	1 (0.71)	-	-	4.87	0.36	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	111 (78.72)	30 (21.28)	-	-	-	4.79	0.41	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	116 (82.27)	24 (17.02)	1 (0.71)	-	-	4.82	0.41	มากที่สุด
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	131 (92.91)	9 (6.38)	1 (0.71)	-	-	4.92	0.29	มากที่สุด
รวม						4.85	0.05	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	122 (86.52)	19 (13.48)	-	-	-	4.87	0.34	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	120 (85.11)	19 (13.48)	2 (1.42)	-	-	4.84	0.41	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	116 (82.27)	24 (17.02)	1 (0.71)	-	-	4.82	0.41	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	119 (84.40)	21 (14.89)	1 (0.71)	-	-	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม						4.84	0.39	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	118 (83.69)	19 (13.48)	4 (2.84)	-	-	4.81	0.46	มาก ที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	121 (85.82)	17 (12.06)	3 (2.13)	-	-	4.84	0.42	มาก ที่สุด
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	121 (85.82)	20 (14.18)	-	-	-	4.86	0.35	มาก ที่สุด
รวม						4.83	0.06	มาก ที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	126 (89.36)	14 (9.93)	1 (0.71)	-	-	4.89	0.34	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	128 (90.78)	10 (7.09)	2 (1.42)	1 (0.71)	-	4.88	0.42	มากที่สุด
รวม						4.88	0.06	มากที่สุด

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.05	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.03	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.06	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.88	0.06	มากที่สุด

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.84$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.83$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

- ควรมีสถานที่ขายอาหาร เพราะเดินทางไปรับประทานอาหารข้างนอกค่อนข้างไกลและอันตราย

1.6 สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 322 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.79$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	21.88
หญิง	50	78.13
อายุ		
15 – 19 ปี	7	10.94
20 – 29 ปี	36	56.25
30 – 39 ปี	12	18.75
40 – 49 ปี	9	14.06
50 – 59 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	7	10.94
บุคลากร	16	25.00
นักศึกษา/นักเรียน	38	59.38
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง	3	4.69

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานธุรการ สารบรรณ	24	37.50
งานการเงินและบัญชี	11	17.19
งานทะเบียน	7	1.094
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	5	7.81
งานบุคลากร	4	6.25
งานแผน	3	4.69
งานบริการวิชาการ	2	3.13
งานประกันคุณภาพการศึกษา	2	3.13
งานสหกิจศึกษา	2	3.13
งานกองทุนนักศึกษา	1	1.56
งานยานพาหนะ	1	1.56
งานวัดผล	1	1.56
งานวิชาการ	1	1.56
รวม	64	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	30 (46.88)	12 (18.75)	10 (15.63)	6 (9.38)	6 (9.38)	3.84	1.36	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29 (45.31)	12 (18.75)	7 (10.94)	10 (15.63)	6 (9.38)	3.75	1.41	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	30 (46.88)	11 (17.19)	10 (15.63)	6 (9.38)	7 (10.94)	3.80	1.40	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	27 (42.19)	16 (25.00)	11 (17.19)	4 (6.25)	6 (9.38)	3.84	1.30	มาก
รวม						3.81	0.05	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	34 (53.13)	12 (18.75)	9 (14.06)	3 (4.69)	6 (9.38)	4.02	1.32	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	28 (43.75)	13 (20.31)	8 (12.50)	7 (10.94)	8 (12.50)	3.72	1.44	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	32 (50.00)	8 (12.50)	11 (17.19)	5 (7.81)	8 (12.50)	3.80	1.45	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	33 (51.56)	8 (12.50)	10 (15.63)	6 (9.38)	7 (10.94)	3.84	1.43	มาก
รวม						3.84	0.06	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	30 (46.88)	10 (15.63)	10 (15.63)	9 (14.06)	5 (7.81)	3.80	1.37	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	28 (43.75)	9 (14.06)	12 (18.75)	5 (7.81)	10 (15.63)	3.63	1.50	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	27 (42.19)	11 (17.19)	12 (18.75)	6 (9.38)	8 (12.50)	3.67	1.43	มาก
รวม						3.70	0.06	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	28 (43.75)	14 (21.88)	11 (17.19)	7 (10.94)	4 (6.25)	3.86	1.27	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	29 (45.31)	10 (15.63)	9 (14.06)	8 (12.50)	8 (12.50)	3.69	1.47	มาก
รวม						3.77	0.14	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.05	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	0.06	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.06	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.77	0.14	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.70$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. การติดตามการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานของงานทะเบียน และหลักสูตร ค่อนข้างช้า
2. เอกสารหายบ่อย ควรมีความรอบคอบในการดำเนินงานมากกว่านี้
3. ควรบริการด้วยความเสมอภาค ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรใส่ใจผู้รับบริการมากกว่านี้ รับฟังความคิดเห็น และปรับปรุงงาน อยากให้มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจน บริการด้วยความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ
4. อยากให้ปรับปรุงโรงจอดรถจักรยานยนต์ของคณะครุศาสตร์ใหม่ เนื่องจากมีการแจ้งร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมาหลายครั้งแล้ว และยังไม่เห็นความคืบหน้าในการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าว

1.7 สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 214 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.34$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	50.00
หญิง	34	50.00
อายุ		
15 – 19 ปี	17	25.00
20 – 29 ปี	43	63.24
30 – 39 ปี	7	10.29
40 – 49 ปี	-	-
50 – 59 ปี	1	1.47
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	8	11.76
บุคลากร	3	4.41
นักศึกษา/นักเรียน	57	83.82
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	48	70.59
งานการเงินและบัญชี	5	7.35
งานทะเบียน	5	7.35
งานบุคลากร	5	7.35
งานวิจัย	4	5.88
งานวิชาการ	1	1.47
รวม	68	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	40 (58.82)	26 (38.24)	1 (1.47)	1 (1.47)	-	4.54	0.61	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	27 (39.71)	30 (44.12)	11 (16.18)	-	-	4.24	0.71	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	28 (41.18)	35 (51.47)	5 (7.35)	-	-	4.34	0.61	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	26 (38.24)	33 (48.53)	9 (13.24)	-	-	4.25	0.68	มาก
รวม						4.34	0.05	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	33 (48.53)	27 (39.71)	8 (11.76)	-	-	4.37	0.69	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	27 (39.71)	34 (50.00)	7 (10.29)	-	-	4.29	0.65	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	30 (44.12)	29 (42.65)	9 (13.24)	-	-	4.31	0.70	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	31 (45.59)	30 (44.12)	7 (10.29)	-	-	4.35	0.66	มาก
รวม						4.33	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	25 (36.76)	35 (51.47)	8 (11.76)	-	-	4.25	0.66	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	29 (42.65)	33 (48.53)	6 (8.82)	-	-	4.34	0.64	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	33 (48.53)	27 (39.71)	8 (11.76)	-	-	4.37	0.69	มาก
รวม						4.32	0.03	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	35 (51.47)	27 (39.71)	6 (8.82)	-	-	4.43	0.65	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	31 (45.59)	32 (47.06)	5 (7.35)	-	-	4.38	0.62	มาก
รวม						4.40	0.02	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.05	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.02	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.03	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.40	0.02	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.40) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.34) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.33) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 4.32)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

-

1.8 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการบิณนานาชาติ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการบิณนานาชาติ
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการบิณนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 136 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี วิทยาลัยการบิณนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	47.62
หญิง	33	52.38
อายุ		
15 – 19 ปี	14	22.22
20 – 29 ปี	17	26.98
30 – 39 ปี	26	41.27
40 – 49 ปี	2	3.17
50 – 59 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	4	6.35
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	10	15.87
บุคลากร	25	39.68
นักศึกษา/นักเรียน	27	42.86
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	1	1.59

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานธุรการ สารบรรณ	24	38.10
งานการเงินและบัญชี	10	15.87
งานบุคลากร	5	7.94
งานประชาสัมพันธ์	5	7.94
งานพัสดุ	4	6.35
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	4.76
งานแผน	3	4.76
งานอาคารสถานที่	3	4.76
งานกิจการนักศึกษา	2	3.17
งานยานพาหนะ	2	3.17
งานทะเบียน	1	1.59
งานวิชาการ	1	1.59
รวม	63	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	15 (23.81)	23 (36.51)	18 (28.57)	1 (1.59)	6 (9.52)	3.63	1.15	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	13 (20.63)	15 (23.81)	22 (34.92)	6 (9.52)	7 (11.11)	3.33	1.23	ปานกลาง
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	15 (23.81)	19 (30.16)	13 (20.63)	9 (14.29)	7 (11.11)	3.41	1.30	ปานกลาง
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	15 (23.81)	23 (36.51)	18 (28.57)	-	7 (11.11)	3.62	1.18	มาก
รวม						3.50	0.06	ปานกลาง

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	16 (25.40)	19 (30.16)	21 (33.33)	1 (1.59)	6 (9.52)	3.60	1.17	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	16 (25.40)	25 (39.68)	13 (20.63)	3 (4.76)	6 (9.52)	3.67	1.19	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	13 (20.63)	24 (38.10)	16 (25.40)	4 (6.35)	6 (9.52)	3.54	1.18	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	15 (23.81)	29 (46.03)	12 (19.05)	1 (1.59)	6 (9.52)	3.73	1.14	มาก
รวม						3.63	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	13 (20.63)	14 (22.22)	20 (31.75)	10 (15.87)	6 (9.52)	3.29	1.24	ปาน กลาง
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	13 (20.63)	13 (20.63)	24 (38.10)	8 (12.70)	5 (7.94)	3.33	1.18	ปาน กลาง
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	14 (22.22)	15 (23.81)	23 (36.51)	6 (9.52)	5 (7.94)	3.43	1.17	ปาน กลาง
รวม						3.35	0.04	ปาน กลาง

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	14 (22.22)	22 (34.92)	13 (20.63)	6 (9.52)	8 (12.70)	3.44	1.29	ปานกลาง
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	13 (20.63)	19 (30.16)	15 (23.81)	9 (14.29)	7 (11.11)	3.35	1.27	ปานกลาง
รวม						3.40	0.01	ปานกลาง

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.50	0.06	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.63	0.02	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.35	0.04	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.40	0.01	ปานกลาง

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.35$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. ควรบริหารจัดการขั้นตอนการเดินเอกสารและการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีความรวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อประหยัดเวลา เช่น การเสนอหนังสือต่อคณบดี หรือ การดำเนินการจัดทำใบรับรองคุณวุฒิ สำหรับนักศึกษาเพื่อนำไปสมัครงาน ซึ่งบางหน่วยงานที่รับสมัครงานต้องใช้เอกสารดังกล่าวคู่กัน ทั้ง Transcript และ ใบรับรองคุณวุฒิ ทำให้เสียโอกาสดังกล่าว
2. เห็นควรให้มีเจ้าหน้าที่งานการเงินประจำสาขาวิชา

1.9 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 140 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.45$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	37.50
หญิง	55	62.50
อายุ		
15 – 19 ปี	12	13.64
20 – 29 ปี	31	35.23
30 – 39 ปี	27	30.68
40 – 49 ปี	13	14.77
50 – 59 ปี	5	5.68
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	18	20.45
บุคลากร	24	27.27
นักศึกษา/นักเรียน	39	44.32
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก	7	7.95

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานธุรการ สารบรรณ	35	39.77
งานอาคารสถานที่	14	15.91
งานการเงินและบัญชี	10	11.36
งานทะเบียน	6	6.82
งานบุคลากร	4	4.55
งานพัสดุ	4	4.55
งานประชาสัมพันธ์	3	3.41
งานทวิภาคี	2	2.27
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.27
งานวิชาการ	2	2.27
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	1.14
งานแนะแนว	1	1.14
งานบริการวิชาการ	1	1.14
งานประกันคุณภาพการศึกษา	1	1.14
งานยานพาหนะ	1	1.14
งานวิจัย	1	1.14
รวม	88	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	50 (56.82)	29 (32.95)	7 (7.95)	1 (1.14)	1 (1.14)	4.43	0.78	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	46 (52.27)	31 (35.23)	11 (12.50)	-	-	4.40	0.70	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	46 (52.27)	33 (37.50)	8 (9.09)	1 (1.14)	-	4.41	0.71	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	50 (56.82)	30 (34.09)	7 (7.95)	1 (1.14)	-	4.47	0.69	มาก
รวม						4.43	0.04	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	56 (63.64)	29 (32.95)	2 (2.27)	-	1 (1.14)	4.58	0.66	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	52 (59.09)	29 (32.95)	5 (5.68)	2 (2.27)	-	4.49	0.71	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	54 (61.36)	27 (30.68)	6 (6.82)	1 (1.14)	-	4.52	0.68	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	55 (62.50)	28 (31.82)	4 (4.55)	-	1 (1.14)	4.55	0.69	มากที่สุด
รวม						4.53	0.02	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	45 (51.14)	32 (36.36)	10 (11.36)	1 (1.14)	-	4.38	0.73	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	47 (53.41)	31 (35.23)	8 (9.09)	1 (1.14)	1 (1.14)	4.39	0.79	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	51 (57.95)	28 (31.82)	6 (6.82)	2 (2.27)	1 (1.14)	4.43	0.81	มาก
รวม						4.40	0.04	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	48 (54.55)	32 (36.36)	6 (6.82)	2 (2.27)	-	4.43	0.72	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	47 (53.41)	31 (35.23)	8 (9.09)	1 (1.14)	1 (1.14)	4.39	0.79	มาก
รวม						4.41	0.05	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.04	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.02	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.04	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.41	0.05	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายในการจัดทำโครงการที่ช่วยสนับสนุนการจัดโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. บางเรื่องระเบียบไม่ครอบคลุม การปฏิบัติเลยช้า

1.10 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
 สำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม
 ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
 ประจำปีการศึกษา 2563
 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 254 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.83$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	11.15
หญิง	231	88.85
อายุ		
15 – 19 ปี	5	1.92
20 – 29 ปี	188	72.31
30 – 39 ปี	31	11.92
40 – 49 ปี	17	6.54
50 – 59 ปี	19	7.31
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	40	15.38
บุคลากร	49	18.85
นักศึกษา/นักเรียน	162	62.31
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก	9	3.46

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานธุรการ สารบรรณ	86	33.08
งานยืม-คืนหนังสือ	70	26.92
งานห้องปฏิบัติการ	42	16.15
งานการเงินและบัญชี	20	7.69
งานกิจการนักศึกษา	19	7.31
งานเลขานุการ	10	3.85
งานพัสดุ	4	1.54
งานทะเบียน	2	0.77
งานวิชาการ	2	0.77
งานบริการวิชาการ	1	0.38
งานบุคลากร	1	0.38
งานแผน	1	0.38
งานยานพาหนะ	1	0.38
งานวิจัย	1	0.38
รวม	88	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	49 (18.85)	146 (56.15)	61 (23.46)	3 (1.15)	1 (0.38)	3.92	0.71	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	43 (16.54)	128 (49.23)	85 (32.69)	2 (0.77)	2 (0.77)	3.80	0.74	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	43 (16.54)	128 (49.23)	83 (31.92)	5 (1.92)	1 (0.38)	3.80	0.75	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	56 (21.54)	137 (52.69)	61 (23.46)	5 (1.92)	1 (0.38)	3.93	0.75	มาก
รวม						3.86	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	39 (15.00)	135 (51.92)	81 (31.15)	5 (1.92)	-	3.80	0.71	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	41 (15.77)	132 (50.77)	80 (30.77)	6 (2.31)	1 (0.38)	3.79	0.74	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	40 (15.38)	139 (53.46)	79 (30.38)	2 (0.77)	-	3.83	0.68	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	41 (15.77)	142 (54.62)	74 (28.46)	3 (1.15)	-	3.85	0.68	มาก
รวม						3.82	0.03	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	38 (14.62)	140 (53.85)	78 (30.00)	4 (1.54)	-	3.82	0.69	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	42 (16.15)	140 (53.85)	71 (27.31)	6 (2.31)	1 (0.38)	3.83	0.73	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	36 (13.85)	135 (51.92)	84 (32.31)	5 (1.92)	-	3.78	0.70	มาก
รวม						3.81	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	43 (16.54)	136 (52.31)	77 (29.62)	4 (1.54)	-	3.84	0.71	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	44 (16.92)	136 (52.31)	74 (28.46)	6 (2.31)	-	3.84	0.72	มาก
รวม						3.84	0.01	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.02	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	0.03	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	0.02	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.84	0.01	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.86$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.82$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.81$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

- หากมีการเขียนโครงร่างวิจัยขอทุน อยากรให้ทางหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ปัญหาคือส่งวิจัยไม่เคยทัน เห็นควรให้มีการโทรแจ้งด้วย เกี่ยวกับวิจัยด้านสุขภาพ จะขอบคุณมาก 095 567 7164

1.11 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน

สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม

ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม

ประจำปีการศึกษา 2563

(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 285 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.34$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	96	56.47
หญิง	74	43.53
อายุ		
15 – 19 ปี	94	55.29
20 – 29 ปี	33	19.41
30 – 39 ปี	14	8.24
40 – 49 ปี	27	15.88
50 – 59 ปี	2	1.18
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	30	17.65
บุคลากร	26	15.29
นักศึกษา/นักเรียน	110	64.71
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก	4	2.35

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานธุรการ สารบรรณ	58	34.12
งานทะเบียน	24	14.12
งานทวิภาคี	16	9.41
งานกิจการนักศึกษา	15	8.82
งานการเงินและบัญชี	13	7.65
งานวิจัย	9	5.29
งานประกันคุณภาพการศึกษา	8	4.71
งานวัดผล	4	2.35
งานแผน	3	1.76
งานพัสดุ	3	1.76
งานวิชาการ	3	1.76
งานหลักสูตร	3	1.76
งานแนะแนว	2	1.18
งานบริการวิชาการ	2	1.18
งานสหกิจศึกษา	2	1.18
งานอาคารสถานที่	2	1.18
งานบุคลากร	1	0.59
งานยานพาหนะ	1	0.59
งานยืม-คืนหนังสือ	1	0.59
รวม	170	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	90 (52.94)	44 (25.88)	30 (17.65)	6 (3.53)	-	4.28	0.88	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	91 (53.53)	45 (26.47)	27 (15.88)	6 (3.53)	1 (0.59)	4.29	0.90	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	92 (54.12)	40 (23.53)	30 (17.65)	8 (4.71)	-	4.27	0.92	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	103 (60.59)	45 (26.47)	16 (9.41)	4 (2.35)	2 (1.18)	4.43	0.85	มาก
รวม						4.32	0.03	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	101 (59.41)	48 (28.24)	16 (9.41)	4 (2.35)	1 (0.59)	4.44	0.81	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	95 (55.88)	46 (27.06)	20 (11.76)	9 (5.29)	-	4.34	0.88	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	98 (57.65)	48 (28.24)	16 (9.41)	8 (4.71)	-	4.39	0.84	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	102 (60.00)	41 (24.12)	18 (10.59)	8 (4.71)	1 (0.59)	4.38	0.90	มาก
รวม						4.39	0.04	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	92 (54.12)	50 (29.41)	24 (14.12)	4 (2.35)	-	4.35	0.81	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	92 (54.12)	52 (30.59)	18 (10.59)	8 (4.71)	-	4.34	0.85	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	89 (52.35)	47 (27.65)	28 (16.47)	2 (1.18)	4 (2.35)	4.26	0.94	มาก
รวม						4.32	0.07	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	93 (54.71)	44 (25.88)	26 (15.29)	6 (3.53)	1 (0.59)	4.31	0.90	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	101 (59.41)	38 (22.35)	26 (15.29)	5 (2.94)	-	4.38	0.85	มาก
รวม						4.34	0.03	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.03	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.04	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.07	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.03	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.34$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. อยากให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่อารมณ์เสียใส่ผู้มาใช้บริการโดยเฉพาะนักศึกษา ควรลดเสียงพูดให้เบาลงกว่านี้ เหมือนตะคอกใส่หน้า และไม่รับแขก
2. ห้องน้ำมีน้อย และสกปรก ไม่มีแม่บ้านทำความสะอาด
3. ไม่มีตู้น้ำดื่มในแต่ละชั้นหรือในแต่ละอาคาร
4. ที่จอดรถยังไม่เพียงพอ
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรอยู่ประจำห้องทำงาน
6. ควรตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารให้ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้องให้ดี มีความกระตือรือร้นมากขึ้น และศึกษาพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน และลดความล่าช้าในการทำงาน
7. กิจกรรมพัฒนาควรมีมากกว่านี้

1.12 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 175 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามจำนวน 562 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.79$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	246	43.77
หญิง	316	56.23
อายุ		
15 – 19 ปี	543	96.62
20 – 29 ปี	17	3.02
30 – 39 ปี	1	0.18
40 – 49 ปี	1	0.18
50 – 59 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	4	0.71
บุคลากร	1	0.18
นักศึกษา/นักเรียน	557	99.11
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานกิจการนักศึกษา	120	21.35
งานการเงินและบัญชี	90	16.01
งานทะเบียน	85	15.12
งานกองทุนนักศึกษา	83	14.77
งานสวัสดิการนักศึกษา	80	14.23
งานประชาสัมพันธ์	79	14.06
งานธุรการ สารบรรณ	23	4.09
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	0.18
งานวิจัย	1	0.18
รวม	562	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	155 (27.58)	201 (35.77)	174 (30.96)	23 (4.09)	9 (1.60)	3.84	0.93	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	138 (24.56)	215 (38.26)	172 (30.60)	31 (5.52)	6 (1.07)	3.80	0.91	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	135 (24.02)	216 (38.43)	180 (32.03)	24 (4.27)	7 (1.25)	3.80	0.90	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	130 (23.13)	225 (40.04)	168 (29.89)	23 (4.09)	16 (2.85)	3.77	0.95	มาก
รวม						3.80	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	140 (24.91)	228 (40.57)	162 (28.83)	27 (4.80)	5 (0.89)	3.84	0.89	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	138 (24.56)	212 (37.72)	172 (30.60)	35 (6.23)	5 (0.89)	3.79	0.92	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	136 (24.20)	229 (40.75)	155 (27.58)	31 (5.52)	11 (1.96)	3.80	0.94	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	124 (22.06)	225 (40.04)	179 (31.85)	28 (4.98)	6 (1.07)	3.77	0.89	มาก
รวม						3.80	0.02	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	125 (22.24)	211 (37.54)	193 (34.34)	25 (4.45)	8 (1.42)	3.75	0.90	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	127 (22.60)	220 (39.15)	178 (31.67)	29 (5.16)	8 (1.42)	3.76	0.91	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	131 (23.31)	214 (38.08)	186 (33.10)	26 (4.63)	5 (0.89)	3.78	0.89	มาก
รวม						3.76	0.01	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	119 (21.17)	226 (40.21)	184 (32.74)	24 (4.27)	9 (1.60)	3075	0.89	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	131 (23.31)	224 (39.86)	175 (31.14)	25 (4.45)	7 (1.25)	3.80	0.89	มาก
รวม						3.77	0.00	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.02	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.80	0.02	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	0.01	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.77	0.00	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.76$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. อยากให้ปรับปรุงเรื่องการตัดเกรดกิจกรรม
2. ระบบการรับส่งเอกสาร เบิกจ่าย มีความล่าช้า
3. ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการให้ดีขึ้นมากกว่านี้

1.13 สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 265 คน มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมินมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	208	56.83
หญิง	158	43.17
อายุ		
15 – 19 ปี	296	80.87
20 – 29 ปี	56	15.30
30 – 39 ปี	10	2.73
40 – 49 ปี	2	0.55
50 – 59 ปี	2	0.55
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	20	5.46
บุคลากร	18	4.92
นักศึกษา/นักเรียน	328	89.62
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานทะเบียน	192	52.46
งานการเงินและบัญชี	146	39.89
งานธุรการ สารบรรณ	15	4.10
งานวัดผล	8	2.19
งานกิจการนักศึกษา	2	0.55
งานอาคารสถานที่	2	0.55
งานประกันคุณภาพการศึกษา	1	0.27
รวม	366	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	310 (84.70)	24 (6.56)	12 (3.28)	17 (4.64)	3 (0.82)	4.70	0.81	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	302 (82.51)	27 (7.38)	33 (9.02)	2 (0.55)	2 (0.55)	4.71	0.70	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	305 (83.33)	25 (6.83)	30 (8.20)	3 (0.82)	3 (0.82)	4.71	0.72	มากที่สุด
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	300 (81.97)	33 (9.02)	10 (2.73)	21 (5.74)	2 (0.55)	4.66	0.83	มากที่สุด
รวม						4.69	0.07	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	311 (84.97)	21 (5.74)	10 (2.73)	19 (5.19)	5 (1.37)	4.68	0.87	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	308 (84.15)	43 (11.75)	10 (2.73)	1 (0.27)	4 (1.09)	4.78	0.61	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	311 (84.97)	25 (6.83)	25 (6.83)	2 (0.55)	3 (0.82)	4.75	0.68	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	312 (85.25)	22 (6.01)	25 (6.83)	4 (1.09)	3 (0.82)	4.74	0.70	มากที่สุด
รวม						4.73	0.11	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	306 (83.61)	46 (12.57)	7 (1.91)	4 (1.09)	3 (0.82)	4.77	0.62	มาก ที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	311 (84.97)	19 (5.19)	13 (3.55)	2 (0.55)	21 (5.74)	4.63	1.01	มาก ที่สุด
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	272 (74.32)	59 (16.12)	13 (3.55)	19 (5.19)	2 (0.55)	4.58	0.87	มาก ที่สุด
รวม						4.66	0.20	มาก ที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	309 (84.43)	24 (6.56)	9 (2.46)	22 (6.01)	2 (0.55)	4.68	0.83	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้องรวดเร็ว	316 (86.34)	23 (6.28)	5 (1.37)	20 (5.46)	2 (0.55)	4.72	0.79	มากที่สุด
รวม						4.70	0.03	มากที่สุด

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.07	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.11	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.70	0.03	มากที่สุด

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

- อยากให้ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต

1.14 สำนักวิทยบริการ

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักวิทยบริการ
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 382 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมินมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	107	27.58
หญิง	281	72.42
อายุ		
15 – 19 ปี	89	22.94
20 – 29 ปี	244	62.89
30 – 39 ปี	29	7.47
40 – 49 ปี	15	3.87
50 – 59 ปี	9	2.32
มากกว่า 60 ปี	2	0.52
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	40	10.31
บุคลากร	24	6.19
นักศึกษา/นักเรียน	324	83.51
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานยืม-คืนหนังสือ	148	38.14
งานทะเบียน	133	34.28
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	11.60
งานอาคารสถานที่	13	3.35
งานธุรการ สารบรรณ	3	0.77
งานการเงินและบัญชี	2	0.52
งานประชาสัมพันธ์	2	0.52
งานวิจัย	2	0.52
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	0.26
งานกิจการนักศึกษา	1	0.26
รวม	388	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	277 (71.39)	101 (26.03)	9 (2.32)	1 (0.26)	-	4.69	0.53	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	270 (69.59)	112 (28.87)	6 (1.55)	-	-	4.68	0.50	มากที่สุด
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	268 (69.07)	112 (28.87)	6 (1.55)	-	2 (0.52)	4.66	0.56	มากที่สุด
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	269 (69.33)	107 (27.58)	6 (1.55)	1 (0.26)	5 (1.29)	4.63	0.66	มากที่สุด
รวม						4.66	0.07	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	268 (69.07)	114 (29.38)	6 (1.55)	-	-	4.68	0.50	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	272 (70.10)	113 (29.12)	3 (0.77)	-	-	4.69	0.48	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	261 (67.27)	121 (31.19)	6 (1.55)	-	3 (0.82)	4.66	0.51	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	265 (68.30)	115 (29.64)	7 (1.80)	1 (0.26)	-	4.66	0.53	มากที่สุด
รวม						4.67	0.02	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	263 (67.78)	118 (30.41)	7 (1.80)	-	-	4.66	0.51	มาก ที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	260 (67.01)	117 (30.15)	10 (2.58)	1 (0.26)	-	4.64	0.55	มาก ที่สุด
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	269 (69.33)	112 (28.87)	6 (1.55)	1 (0.26)	-	4.67	0.52	มาก ที่สุด
รวม						4.66	0.02	มาก ที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	277 (71.39)	104 (26.80)	7 (1.80)	-	-	4.70	0.50	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	268 (69.07)	111 (28.61)	7 (1.80)	2 (0.52)	-	4.66	0.54	มากที่สุด
รวม						4.68	0.03	มากที่สุด

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.07	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.02	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.02	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.68	0.03	มากที่สุด

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. อยากให้สามารถรับเสียงลำโพงกับไมโครโฟนได้ เพราะในบางครั้งลำโพงดังเกินไปแต่ไมโครโฟนไม่ดัง
2. ควรเพิ่มหนังสือใหม่ๆ ดีๆ เป็นประโยชน์ รวมถึงนวนิยาย จัดหมวดหมู่ตามยุคสมัย และคุณค่าความนิยมให้ชัดเจน เช่น รางวัลซีไรต์

2. สัมภาษณ์ทั่วไป (จำนวน 2 หน่วยงาน)

2.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สถาบันวิจัยและพัฒนา
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 306 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	36.70
หญิง	69	63.30
อายุ		
15 – 19 ปี	4	3.67
20 – 29 ปี	70	64.22
30 – 39 ปี	23	21.10
40 – 49 ปี	11	10.09
50 – 59 ปี	1	0.92
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	22	20.18
บุคลากร	7	6.42
นักศึกษา/นักเรียน	79	72.48
อื่น ๆ (โปรดระบุ) บุคคลภายนอก	1	0.92

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานวิจัย	103	94.50
งานธุรการ สารบรรณ	2	1.83
งานการเงินและบัญชี	1	0.92
งานประชาสัมพันธ์	1	0.92
งานสวัสดิการนักศึกษา	1	0.92
รวม	109	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	59 (54.13)	44 (40.37)	5 (4.59)	1 (0.92)	-	4.48	0.63	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	59 (54.13)	43 (39.45)	6 (5.50)	-	1 (0.92)	4.46	0.69	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	63 (57.80)	41 (37.61)	5 (4.59)	-	-	4.53	0.59	มากที่สุด
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	64 (58.72)	41 (37.61)	4 (3.67)	-	-	4.55	0.57	มากที่สุด
รวม						4.50	0.05	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	86 (78.90)	20 (18.35)	3 (2.75)	-	-	4.76	0.49	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	69 (63.30)	36 (33.03)	3 (2.75)	-	1 (0.92)	4.58	0.64	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	71 (65.14)	33 (30.28)	5 (4.59)	-	-	4.61	0.58	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	88 (80.73)	20 (18.35)	1 (0.92)	-	-	4.80	0.43	มากที่สุด
รวม						4.69	0.10	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	54 (49.54)	48 (44.04)	7 (6.42)	-	-	4.43	0.61	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	65 (59.63)	37 (33.94)	6 (5.50)	1 (0.92)	-	4.52	0.65	มากที่สุด
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	76 (69.72)	30 (27.52)	3 (2.75)	-	-	4.67	0.53	มากที่สุด
รวม						4.54	0.06	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	74 (67.89)	29 (26.61)	5 (4.59)	1 (0.92)	-	4.61	0.62	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	67 (61.47)	36 (33.03)	5 (4.59)	1 (0.92)	-	4.55	0.63	มากที่สุด
รวม						4.58	0.01	มากที่สุด

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.05	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.10	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.06	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.58	0.01	มากที่สุด

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. สถาบันวิจัยและพัฒนาเคยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการจัดการความรู้เรื่องการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัยให้เป็นระบบและรวดเร็ว แต่ยังไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร จึงอยากให้มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีเรื่องการเงินหรือบัญชีให้กับหน่วยงานสนับสนุนต่อไป
2. ควรจัดสวนไม้ดอกไม้ประดับ บริเวณด้านหน้าสถาบันวิจัยและพัฒนา และปลูกต้นไม้ เช่น ไม้มงคล 9 อย่าง ให้สถานที่ร่มรื่น เย็นสบาย น่าอยู่

2.1 หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2563
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน หน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 370 คน มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ไม่บรรลุกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.48$) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบประเมิน มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	35.19
หญิง	35	64.81
อายุ		
15 – 19 ปี	4	4.41
20 – 29 ปี	10	18.52
30 – 39 ปี	33	61.11
40 – 49 ปี	5	9.26
50 – 59 ปี	2	3.70
มากกว่า 60 ปี	-	-
ประเภทผู้ใช้บริการ		
อาจารย์	2	3.70
บุคลากร	43	79.63
นักศึกษา/นักเรียน	9	16.67
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการเรื่อง		
งานการเงินและบัญชี	12	22.20
งานธุรการ สารบรรณ	11	20.37
งานประกันคุณภาพการศึกษา	6	11.11
งานประชาสัมพันธ์	4	7.41
งานอาคารสถานที่	4	7.41
งานบุคลากร	3	5.56
งานประชุม	3	5.56
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	2	3.70
งานแผน	2	3.70
งานวิชาการ	2	3.70
งานกิจการนักศึกษา	1	1.85
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.85
งานวิจัย	1	1.85
งานสวัสดิการนักศึกษา	1	1.85
งานสหกิจศึกษา	1	1.85
รวม	54	100

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	29 (53.70)	16 (29.63)	5 (9.26)	2 (3.70)	2 (3.70)	4.26	1.03	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29 (53.70)	17 (31.48)	5 (9.50)	1 (1.85)	2 (3.70)	4.30	0.98	มาก
1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	29 (53.70)	17 (31.48)	6 (11.11)	1 (1.85)	1 (1.85)	4.33	0.89	มาก
1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด โควิด-19	39 (72.22)	14 (25.93)	1 (1.85)	-	-	4.70	0.50	มากที่สุด
รวม						4.40	0.24	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	41 (75.93)	11 (20.37)	2 (3.70)	-	-	4.72	0.53	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ	37 (68.52)	11 (20.37)	6 (11.11)	-	-	4.57	0.69	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	36 (66.67)	13 (24.07)	5 (9.26)	-	-	4.57	0.66	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	34 (62.96)	16 (29.63)	4 (7.41)	-	-	4.56	0.63	มากที่สุด
รวม						4.61	0.07	มากที่สุด

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย						ระดับ	
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$		S.D.
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและ ขั้นตอนการให้บริการ	30 (55.56)	16 (29.63)	6 (11.11)	2 (3.70)	-	4.37	0.83	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	33 (61.11)	16 (29.63)	4 (7.41)	1 (1.85)	-	4.50	0.72	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	31 (57.41)	19 (35.19)	3 (5.56)	1 (1.85)	-	4.48	0.69	มาก
รวม						4.45	0.07	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	$\bar{x}$	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	30 (55.56)	19 (35.19)	4 (7.41)	1 (1.85)	-	4.44	0.72	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว	35 (64.81)	13 (24.07)	4 (7.41)	1 (1.85)	1 (1.85)	4.48	0.86	มาก
รวม						4.46	0.10	มาก

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.24	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.07	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.07	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.46	0.10	มาก

จากตารางข้างต้น พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.45$) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อใช้ปรับปรุงในการบริการครั้งต่อไป

1. เงินเดือนออกช้า ไม่มีเวลาที่กำหนดออกตรงกันทุกเดือน เหมือนข้าราชการที่เข้ามาของทุกเดือน เงินก็เข้าแล้ว ทั้งที่ก็เป็นหน่วยงานราชการเหมือนกัน
2. ควรมีการกำหนดความชัดเจนในกระบวนการทำงาน และผู้รับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรและนักศึกษา
3. อยากให้มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงิน การเบิกจ่ายเงิน เอกสารประกอบการเบิกจ่าย
4. อยากให้กองพัฒนานักศึกษาแยกออกมาเป็นสัดส่วนและอยู่ในสถานที่ที่นักศึกษาเข้าถึงง่าย
5. อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้าเกินไป

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม

อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี

เลขที่ 103 หมู่ที่ 3 ถนนชยางกูร ตำบลขามเฒ่า อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

โทรศัพท์ 0-4253-2477-8 ต่อ 1079-1080, 1088

ภาคผนวก

บันทึก นำส่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม โทร. ๐-๔๖๕๓-๒๔๗๗-๘ ต่อ ๓๐๗๙

ที่ นว ๐๖๐๙/ว.๓๓๗/๖

วันที่ ๖๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง นำส่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

เรียน รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/คณบดี/ผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงาน

ตามที่งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ได้จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ร่วม ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม แบบออนไลน์ที่สามารถใช้ประเมินร่วมกันทุกหน่วยงาน ตามมติที่ประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา ๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องพณนาคา ชั้น ๕ อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอความอนุเคราะห์ทางหน่วยงานติดป้ายประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้ตอบเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ร่วม ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา ๒๕๖๓ โดยสามารถดาวน์โหลดป้ายประชาสัมพันธ์ดังกล่าวได้ที่ <https://bit.ly/๒TrTBjs> และขอความกรุณาแจ้งจำนวนประชากร, กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ มายังงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ภายในวันจันทร์ที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ และให้จัดส่งข้อมูลเป็น PDF File ไปที่อีเมล qanpu@npu.ac.th สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม โทรศัพท์ ๐-๔๖๕๓-๒๔๗๗-๘ ต่อ ๓๐๗๙ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชรัตน์ มังคละศิริ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนครพนม

ป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้ากรอกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยนครพนม
NAKHON PHANOM UNIVERSITY

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม
(ประจำปีการศึกษา 2563 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564)

หรือเข้าลิงค์ <https://bit.ly/3iKOGnO>



แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2563 ผ่านระบบออนไลน์



15th ANNIVERSARY
NAKHON PHANOM
UNIVERSITY

2 กันยายน 2563 ครบรอบ 15 ปี
แห่งการสถาปนามหาวิทยาลัยนครพนม

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วย
งาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัย
นครพนม ประจำปีการศึกษา 2563**

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยนครพนม

อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี

เลขที่ 103 หมู่ที่ 3 ถนนชยางกูร ตำบลขามเฒ่า

อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

โทรศัพท์ 0-4253-2477-8

www.npu.ac.th