



บันทึกข้อความ

คณะศิลปศึกษาและวิจ. ศาสตร.
มหาวิทยาลัยนครพนม
วันที่ 458
วันที่ 8 มิ.ย. 2564
13 07 น
082

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม โทร. ๐-๔๒๕๓-๒๔๗๗-๘ ต่อ ๑๐๗๙
ที่ อว ๐๖๐๙.๑(๘)/ว 0๘๑๑ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔
เรื่อง นำส่งรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา ๒๕๖๓

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน

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

ในการนี้ เพื่อให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของระดับหน่วยงานสนับสนุน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอนำส่งรายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา ๒๕๖๓ (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเอกสารหลักฐานในการประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ในตัวบ่งชี้ดังกล่าว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ) ท่านสามารถดาวน์โหลดไฟล์เอกสารแนบดังกล่าวได้ที่ <https://bit.ly/3eEHHxV> และขอความกรุณานำข้อมูลดังกล่าวอัปโหลดลงในระบบการประเมินตนเองออนไลน์ (eSAR Online) ของหน่วยงาน ให้เรียบร้อยภายใน วันอังคารที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๔ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม โทรศัพท์ ๐-๔๒๕๓-๒๔๗๗-๘ ต่อ ๑๐๗๙

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เรียน คณบดี
- เพื่อโปรดทราบ ทล
เห็นตรงพอทราบ ระดับคุณภาพ ระดับ
สพ.คุณ ต้าเป็นคุณต่อไป

ศทพ. ดาาน
8 มิ.ย. ๒๕๖๔

ในนามของงาน
ประกันคุณภาพ สนับสนุน
อธิการบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชรัตน์ มั่งคละศิริ)
รองอธิการบดี

ศาสตราจารย์

8 มิ.ย. ๒๕๖๔

1. สนับสนุนวิชาการ (จำนวน 14 หน่วยงาน)

1.1 สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ 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						\bar{x}	S.D.	ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)								
	5	4	3	2	1				
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 มีอัธยาศัยดี 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 บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการ	65 (58.04)	38 (33.93)	5 (4.46)	3 (2.68)	1 (0.89)	4.46	0.78	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ 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 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 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