



สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 12 ฝ่ายงาน
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานการเงินและบัญชี
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	16	34.04
1.2 หญิง	31	65.69
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	7	14.89
2.2 บุคลากร	6	12.77
2.3 นักศึกษา	28	59.57
2.4 อื่น.....	6	12.77

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 47 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 และเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 65.69 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 บุคลากร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 59.57 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชี

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
รวม							4.55	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชี สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.55$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
รวม							4.55	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชีสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.55$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.55$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.55$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.55$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	28	17	2	-	-	-	4.55	.58	มากที่สุด
รวม							4.55	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชีสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X}=4.55$) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X}=4.55$) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=4.55$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชี

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	28	17	2	-	-		4.55	.58	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	28	17	2	-	-		4.55	.58	มากที่สุด
รวม							4.55	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชีสำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพ การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.55$) และ ความ ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.55$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานการเงินและบัญชี สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยทุก ด้านมีค่าเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.55$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.59$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.55$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานบริการวิชาการ
 สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	4	36.36
1.2 หญิง	7	63.64
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	6	54.55
2.2 บุคลากร	4	36.36
2.3 นักศึกษา	1	9.09
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 11 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 บุคลากร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 11		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	10	1	-	-	-	-	4.91	0.30	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	5	-	-	-	-	4.55	.52	มากที่สุด
รวม							4.73	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.91$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 11		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	9	2		-	-	-	4.82	.51	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	6	5		-	-	-	4.55	.52	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	9	2		-	-	-	4.82	.40	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	6	5		-	-	-	4.55	.52	มากที่สุด
รวม							4.68	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.82$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$) รองลงมา เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.55$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 11		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	9	2	-	-	-	-	4.82	.40	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	6	5	-	-	-	-	4.55	.52	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	9	2	-	-	-	-	4.82	.40	มากที่สุด
รวม							4.64	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ (\bar{X} =4.82) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น (\bar{X} =4.82) รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น (\bar{X} =4.55)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 11		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	6	5	-	-	-		4.55	.52	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	9	2	-	-	-		4.82	.40	มากที่สุด
รวม							4.68	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.82$) รองลงมา การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.55$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการวิชาการ การศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.73$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.64$) ตามลำดับ

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	10	50.00
1.2 หญิง	10	50.00
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	9	45.00
2.2 บุคลากร	9	45.00
2.3 นักศึกษา	2	10.00
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 20 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 บุคลากร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	8	12	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9	11	-	-	-	-	4.40	.50	มาก
รวม							4.43	.50	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.45$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	8	12		-	-	-	4.45	.51	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	9	11		-	-	-	4.40	.50	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	10	10		-	-	-	4.50	.51	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	9	11		-	-	-	4.45	.51	มาก
รวม							4.45	.50	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และมาก 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.50$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง($\bar{X}=4.45$) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.45$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	10	10	-	-	-	-	4.50	.51	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	10	10	-	-	-	-	4.50	.51	มาก
รวม							4.47	.50	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ (\bar{X} =4.50) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น (\bar{X} =4.50) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น (\bar{X} =4.45)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	10	10	-	-	-		4.45	.51	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	8	12	-	-	-		4.40	.50	มาก
รวม							4.43	.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.45$) และความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.47$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.45$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.43$)) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.43$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานเลขานุการ
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	5	29.41
1.2 หญิง	12	70.58
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	4	23.52
2.2 บุคลากร	9	52.94
2.3 นักศึกษา	2	11.76
2.4 อื่น.....	2	11.76

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 17 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 และเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 70.58 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 บุคลากร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	8	9	-	-	-	-	4.47	.51	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7	10	-	-	-	-	4.41	.51	มาก
รวม							4.44	.50	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.47$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	7	10	-	-	-	-	4.41	.51	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	7	10	-	-	-	-	4.41	.51	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และความพร้อมในการให้บริการ	7	10	-	-	-	-	4.41	.51	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง	8	9	-	-	-	-	4.47	.51	มาก
รวม							4.43	.50	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.47$) รองลงมา มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.41$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.41$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	7	10	-	-	-	-	4.41	.51	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	8	9	-	-	-	-	4.47	.51	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	8	9	-	-	-	-	4.47	.51	มาก
รวม							4.43	.50	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น (\bar{X} =4.47) รองลงมา มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น (\bar{X} =4.47) และ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ (\bar{X} =4.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานเลขานุการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	7	10	-	-	-	-	4.41	.51	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	8	9	-	-	-	-	4.47	.51	มาก
รวม							4.44	.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เลขานุการ สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาการให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.41$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เลขานุการ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.43$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.43$) ตามลำดับ

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานบุคลากร
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	5	29.41
1.2 หญิง	12	70.59
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	8	47.06
2.2 บุคลากร	9	52.94
2.3 นักศึกษา	-	-
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 17 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 70.59 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 บุคลากร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 นักศึกษา ไม่มี และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	10	7	-	-	-	-	4.59	.51	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	7	-	-	-	-	4.59	.51	มากที่สุด
รวม							4.59	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.59$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	10	7		-	-	-	4.59	.51	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	10	7		-	-	-	4.59	.51	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	10	7		-	-	-	4.59	.51	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	10	7		-	-	-	4.59	.51	มากที่สุด
รวม							4.59	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานงานบุคลากร สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.59$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.59$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.59$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	10	7	-	-	-	-	4.59	.50	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	10	7	-	-	-	-	4.59	.50	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	10	7	-	-	-	-	4.59	.50	มากที่สุด
รวม							4.59	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร สำนักงานคณะบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ (\bar{X} =4.59) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น (\bar{X} =4.59) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น (\bar{X} =4.59)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 17		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	10	7	-	-	-		4.59	.51	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	10	7	-	-	-		4.59	.51	มากที่สุด
รวม							4.59	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานงานบุคลากร สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.59$) และความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.59$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบุคลากร สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.59$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.59$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.59$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.59$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานนโยบายและแผน
สำนักงานคณะกรรมการศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	5	31.25
1.2 หญิง	11	68.75
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	5	31.25
2.2 บุคลากร	11	68.75
2.3 นักศึกษา	-	-
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 16 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 บุคลากร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 นักศึกษา ไม่มี และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	9	7	-	-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9	7	-	-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
รวม							4.56	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผนสำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.56$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	9	7		-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	9	7		-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	9	7		-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง	9	7		-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
รวม							4.56	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผนสำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.56$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.56$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ	9	7	-	-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	9	7	-	-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	9	7	-	-	-	-	4.56	.51	มากที่สุด
รวม							4.56	.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผนสำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ ($\bar{X}=4.56$) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X}=4.56$) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=4.56$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	9	7	-	-	-		4.56	.51	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	9	7	-	-	-		4.56	.51	มาก
รวม							4.56	.51	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผนสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.56$) และ ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.56$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานนโยบายและแผนสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.56$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.56$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานอาคารสถานที่
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	3	21.43
1.2 หญิง	11	78.57
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	4	28.57
2.2 บุคลากร	6	42.86
2.3 นักศึกษา	4	28.57
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 14 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 บุคลากร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ งานอาคารสถานที่

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 14		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
รวม							4.86	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.86$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.86$)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 14		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
รวม							4.86	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.86$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.86$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดีและเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.86$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 14		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
รวม							4.86	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงานคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ ($\bar{X}=4.86$) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X}=4.86$) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=4.86$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 52		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	12	2	-	-	-	-	4.86	.36	มากที่สุด
รวม							4.86	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.86$) และ ความครบถ้วนถูกต้อง ($\bar{X}=4.86$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาคารสถานที่ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.86$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.86$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานวิชาการและงานทะเบียน
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	10	21.28
1.2 หญิง	37	78.72
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	6	12.77
2.2 บุคลากร	8	17.02
2.3 นักศึกษา	27	57.45
2.4 อื่น.....	6	12.77

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 47 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 78.72 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77 บุคลากร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.77

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
รวม							4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.68$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.68$)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	32	15		-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	32	15		-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	32	15		-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	32	15		-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
	รวม						4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.68$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.68$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.68$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
รวม							4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ (\bar{X} =4.68) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น (\bar{X} =4.68) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น (\bar{X} =4.68)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 47		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	32	15	-	-	-	-	4.68	.47	มากที่สุด
รวม							4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.68$) และ ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.68$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ทำงานดีมาก มีความตั้งใจ ตรงเวลา ให้คำแนะนำบริการ

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.68$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.68$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานวิจัย
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	6	37.50
1.2 หญิง	10	62.50
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	10	62.50
2.2 บุคลากร	6	37.50
2.3 นักศึกษา	-	-
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 16 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 บุคลากร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 นักศึกษา ไม่มี และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	15	3	-	-	-	-	4.81	.40	มากที่สุด
รวม							4.75	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.81$) รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	13	3	-	-	-	-	4.81	.40	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
รวม							4.72	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.81$) รองลงมา สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.69$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.69$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	11	5	-	-	-	-	4.69	.48	มากที่สุด
รวม							4.69	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ($\bar{X}=4.69$) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X}=4.69$) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=4.69$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 16		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	12	4		-	-		4.75	.45	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	11	5		-	-		4.69	.48	มากที่สุด
รวม							4.72	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.75$) และความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.69$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิจัย สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.69$) ตามลำดับ

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานพัสดุ
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	5	25.00
1.2 หญิง	15	75.00
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	4	20.00
2.2 บุคลากร	14	70.00
2.3 นักศึกษา	2	10.00
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 15 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 บุคลากร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 20		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
รวม							4.45	.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.45$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.45$)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 20		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	9	11		-	-	-	4.45	.51	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	9	11		-	-	-	4.45	.51	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	9	11		-	-	-	4.45	.51	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง	9	11		-	-	-	4.45	.51	มาก
รวม							4.45	.51	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.45$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.45$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.45$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.45$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 20		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
รวม							4.45	.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ สำนักงานคนบติคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ($\bar{X}=4.45$) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X}=4.45$) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=4.45$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 20		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	9	11	-	-	-	-	4.45	.51	มาก
รวม							4.45	.51	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.45$) และ ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.45$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.45$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.45$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.45$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.45$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานกิจการนักศึกษา
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	19	36.54
1.2 หญิง	33	63.46
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	1	1.92
2.2 บุคลากร	2	3.85
2.3 นักศึกษา	49	94.23
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 52 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 36.54 และเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 63.46 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 บุคลากร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 นักศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 52		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
รวม							4.75	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.75$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 52		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
รวม							4.75	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.75$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.75$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 52		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
รวม							4.75	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ (\bar{X} =4.75) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น (\bar{X} =4.75) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น (\bar{X} =4.75)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 52		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	40	11	1	-	-	-	4.75	.48	มากที่สุด
รวม							4.75	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.75$) และความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.75$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี -

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจการนักศึกษา สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.75$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.75$)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน งานโสตทัศนูปกรณ์
สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และประเภทผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1 ชาย	5	26.32
1.2 หญิง	14	73.68
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
2.1 อาจารย์	8	42.11
2.2 บุคลากร	7	36.84
2.3 นักศึกษา	4	21.05
2.4 อื่น.....	-	-

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 19 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 บุคลากร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และอื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 4 ด้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 19		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{x}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
รวม							4.11	.74	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.11$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.11$)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 19		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
รวม							4.11	.74	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์ สำนักงาน คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X}=4.11$) สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.11$) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.11$) เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.11$)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 19		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	6	9	4	-	-	-	4.11	.74	มาก
รวม							4.11	.74	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ($\bar{X}=4.11$) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X}=4.11$) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น ($\bar{X}=4.11$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์

ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวน/ร้อยละ						N = 19		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ต้องปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ผลการดำเนินงาน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ									
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	6	9	4	-	-		4.11	.74	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	6	9	4	-	-		4.11	.74	มาก
รวม							4.11	.74	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.11$) และ ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.11$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และควรมีระบบonline สายตรงต่อฝ่ายงานต่างๆ
2. ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า

โดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานโสตทัศนูปกรณ์ สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.11$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.11$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.11$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.11$)