

สรุปผลประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	206	42.40
หญิง	280	57.60
รวม	486	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	206	42.40
20-30 ปี	280	57.60
31-40 ปี	10	2.10
มากกว่า 40 ปี	11	2.30
รวม	486	100.00
3. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	79	16.30
ชั้นปีที่ 2	182	37.40
ชั้นปีที่ 3	149	30.70
ชั้นปีที่ 4	76	15.60
รวม	486	100.00

สรุปผลประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=)	ร้อยละ
4. คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน		
คณะแพทยศาสตร์	11	2.30
คณะพยาบาลศาสตร์	16	3.30
คณะวิทยาการจัดการ	91	18.70
คณะวิศวกรรมศาสตร์	109	22.40
คณะเกษตรศาสตร์	68	14.00
สถาบันอิสลามและอาหรับศึกษา	45	9.30
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	32	6.60
คณะศิลปศาสตร์	63	13.00
วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส	29	6.00
วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนราธิวาส	22	4.50
รวม	486	100.00

สรุปผลประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ด้านเพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน ๒๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐ รองลงเพศชาย จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐

ด้านอายุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๐ อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ อายุมากกว่า ๔๐ ปีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ และน้อยที่สุด อายุ ๓๐-๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐

ด้านระดับชั้นปี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับชั้นปีที่ ๒ จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔๐ ระดับชั้นปีที่ ๓ จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๐ และระดับชั้นปีที่ ๑ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๐ และน้อยที่สุดระดับชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๐

คณะ / วิทยาลัย / สถาบัน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ คณะเกษตรศาสตร์จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ตามลำดับ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตารางที่ ๑ แสดงผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
๑.ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 การสื่อสาร		
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.22	0.77
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.37	0.53
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	4.15	0.83
1.2 การให้บริการ		

สรุปผลประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตารางที่ ๑ แสดงผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.78	0.77
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.47	0.69
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	3.96	0.92
2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
2.1 บุคลิกภาพ		
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยขำคยดี	4.29	0.73
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.40	0.61
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์		
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	4.05	0.44
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.88	0.69
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.20	0.75
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่ให้บริการ/สำนักงาน		
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.38	0.70
3.1.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานให้บริการ	3.74	0.93
3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์		
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.31	0.80
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	3.75	0.97
3.2.3 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	3.87	0.85

สรุปผลประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

รายการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการสื่อสาร	3.91	0.39	มาก
2. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการ	4.07	0.45	มาก
3. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านบุคลิกภาพ	4.34	0.45	มาก
4. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์	4.04	0.36	มาก
5. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ให้บริการ/สำนักงาน	4.05	0.60	มาก
6. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานสวัสดิการ/ประชาสัมพันธ์	3.97	0.51	มาก
รวม	4.87	0.55	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนกลาง กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.57$) ($S.D = 0.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านให้บริการด้านบุคลิกภาพ ($r = 4.34$) ($S.D = 0.45$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการ ($r = 4.07$) ($SD = 0.45$) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ให้บริการ/สำนักงาน ($X = 4.05$) ($S.D = 0.60$) อยู่ในระดับมาก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($X = 4.04$) ($S.D = 0.36$) อยู่ในระดับมาก ด้านงานสวัสดิการ/ประชาสัมพันธ์ ($X = 3.97$) ($S.D = 0.51$) อยู่ในระดับมาก และด้านการสื่อสาร ($X = 3.91$) ($S.D = 0.39$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ