



รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม

ปีการศึกษา 2562

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2563)

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563) ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2563 ผ่านช่องทางออนไลน์ Google Forms เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม ในด้านการให้บริการเพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานในภาพรวม และ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือผู้ให้บริการจำนวน 100 คน โดยประเมินผ่าน Google Forms มีผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 (ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ประกอบด้วย

1. เพศชาย 29 คน (ร้อยละ 51.79) และ เพศหญิง 27 คน (ร้อยละ 48.21)
2. อายุ 31-40 ปี 21 คน (ร้อยละ 37.50) อายุ 21-30 ปี 16 คน (ร้อยละ 28.57) อายุ 41-50 ปี 10 คน (ร้อยละ 17.86) อายุต่ำกว่า 21 ปี 7 คน (ร้อยละ 12.50) และ อายุ 50ปีขึ้นไป 2 คน (ร้อยละ 3.57)
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี 39 คน (ร้อยละ 53.57) ปริญญาโท 11 คน (ร้อยละ 19.64) ต่ำกว่าปริญญาตรี 9 คน (ร้อยละ 16.07) และ ปริญญาเอก 6 คน (ร้อยละ 10.71)
4. ประเภทผู้รับบริการ บุคลากรสายสนับสนุน 24 คน (ร้อยละ 42.86) นักศึกษา 18 คน (ร้อยละ 32.14) และ บุคลากรสายวิชาการ 14 คน (ร้อยละ 25.00)
5. ส่วนมากเป็นสำนักงานอธิการบดี 15 คน (ร้อยละ 26.79) รองลงมาเป็นคนละ/วิทยาลัย/หน่วยงาน
6. รับบริการเรื่อง การใช้อีเมลมหาวิทยาลัย, ซ่อมคอมพิวเตอร์, การเข้าถึงเว็บไซต์, การสอนออนไลน์, ลืมรหัสผ่านอีเมล, ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต และ ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพิ่มเติม
7. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) ระดับ มากที่สุด
8. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ระดับ มาก
9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.49$) ระดับ มาก
10. ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ระดับ มาก
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X} = 4.52$) ระดับ มากที่สุด

**รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม
ประจำปีการศึกษา 2562
(ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563)**

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ประชาชนทั่วไป เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้แบ่งระดับความพึงพอใจ 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 0.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับคะแนนเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 3 ดังนี้

1. ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม
3. ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม (จำแนกรายด้าน)
- ตาราง 4 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน งานระบบเครือข่ายแบบสาย (LAN) และ เครือข่ายไร้สาย ภายใต้ชื่อ .DCNPU@WiFi และ .DCNPU@WiFi_1x สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	51.79
หญิง	27	48.21
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	7	12.50
21 – 30 ปี	16	28.57
31 – 40 ปี	21	37.50
41 – 50 ปี	10	17.86
50 ปีขึ้นไป	2	3.57
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	6	10.71
ปริญญาโท	11	19.64
ปริญญาตรี	39	53.57
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	16.07
ประเภทผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	18	32.14
บุคลากรสายวิชาการ	14	25.00
บุคลากรสายสนับสนุน	24	42.86
บุคคลทั่วไป	-	-
คณะ/วิทยาลัย/หน่วยงาน		
สำนักงานอธิการบดี	15	26.79
อื่น ๆ	41	73.21
รับบริการเรื่อง		
การใช้อีเมลมหาวิทยาลัย	8	14.29
ซ่อมคอมพิวเตอร์	8	14.29
การเข้าถึงเว็บไซต์	8	14.29
การสอนออนไลน์	8	14.29
ลิ้มรสผ่านอีเมล	8	14.29
ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต	8	14.29
ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพิ่มเติม	8	14.29
รวม	56	100

จากตาราง 1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 56 คน จากจำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 56 พบว่า

1. เพศชาย 29 คน (ร้อยละ 51.79) และ เพศหญิง 27 คน (ร้อยละ 48.21)
2. อายุ 31-40 ปี 21 คน (ร้อยละ 37.50) อายุ 21-30 ปี 16 คน (ร้อยละ 28.57) อายุ 41-50 ปี 10 คน (ร้อยละ 17.86) อายุต่ำกว่า 21 ปี 7 คน (ร้อยละ 12.50) และ อายุ 50ปีขึ้นไป 2 คน (ร้อยละ 3.57)
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี 39 คน (ร้อยละ 53.57) ปริญญาโท 11 คน (ร้อยละ 19.64) ต่ำกว่าปริญญาตรี 9 คน (ร้อยละ 16.07) และ ปริญญาเอก 6 คน (ร้อยละ 10.71)
4. ประเภทผู้รับบริการ บุคลากรสายสนับสนุน 24 คน (ร้อยละ 42.86) นักศึกษา 18 คน (ร้อยละ 32.14) และ บุคลากรสายวิชาการ 14 คน (ร้อยละ 25.00)
5. ส่วนมากเป็นสำนักงานอธิการบดี 15 คน (ร้อยละ 26.79) รองลงมาเป็นคนละ/วิทยาลัย/หน่วยงาน
6. รับบริการเรื่อง การใช้อีเมลมหาวิทยาลัย, ชื่อมคอมพิวเตอร์, การเข้าถึงเว็บไซต์, การสอนออนไลน์, ลีรห้สผ่านอีเมล, ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต และ ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพิ่มเติม

ตาราง 2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	41 (73.21)	11 (19.64)	1 (1.79)	3 (5.36)	-	4.61	0.78	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	33 (58.93)	18 (32.14)	4 (7.14)	1 (1.79)	-	4.48	0.71	มาก
รวม						4.54	0.05	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	34 (60.71)	16 (28.57)	5 (8.93)	1 (1.79)	-	4.48	0.74	มาก
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	31 (55.36)	21 (37.50)	3 (5.36)	1 (1.79)	-	4.46	0.69	มาก
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ	28 (50.00)	23 (41.07)	4 (7.14)	1 (1.79)	-	4.39	0.71	มาก
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง	28 (50.00)	21 (37.50)	5 (8.93)	2 (3.57)	-	4.34	0.79	มาก
รวม						4.42	0.05	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	34 (60.71)	19 (33.93)	2 (3.57)	-	1 (1.79)	4.52	0.74	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	32 (57.14)	19 (33.93)	4 (7.14)	1 (1.79)	-	4.46	0.71	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น	33 (58.93)	19 (33.93)	3 (5.36)	1 (1.79)	-	4.49	0.03	มาก
รวม						4.49	0.03	มาก

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ	28 (50.00)	24 (42.86)	3 (5.36)	1 (1.79)	-	4.41	0.68	มาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง	28 (50.00)	24 (42.86)	4 (7.14)	-	-	4.43	0.63	มาก
รวม						4.42	0.04	มาก
➤ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม								
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม	33 (58.93)	19 (33.93)	4 (7.14)	-	-	4.52	0.63	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรกจากทุกด้าน พบว่า

1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.61$)
2. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.52$)
3. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในที่มีขอบ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.48$)
4. สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ และ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.46$)
5. ความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.43$)

ตาราง 3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม (จำแนกรายด้าน)

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.05	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.05	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.03	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	0.04	มาก
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม	4.52	0.63	มากที่สุด

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.49$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 4.42$) เท่ากัน

ตาราง 4 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้าน งานระบบเครือข่ายแบบสาย (LAN) และ เครือข่ายไร้สาย ภายใต้ชื่อ .DCNPU@WiFi และ .DCNPU@WiFi_1x สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม

รายการ	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)							
	5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	
1. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ	30 (53.57)	23 (41.07)	3 (5.36)	-	-	4.48	0.60	มาก
2. ความสะดวกในการเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย	25 (44.64)	24 (42.86)	6 (10.71)	1 (1.79)	-	4.30	0.74	มาก
3. ความต่อเนื่องของสัญญาณ ใช้งานได้ไม่ติดขัด	21 (37.50)	26 (46.43)	8 (14.29)	1 (1.79)	-	4.20	0.75	มาก
4. ความเร็วของการใช้งานอินเทอร์เน็ต	22 (39.29)	27 (48.21)	6 (10.71)	1 (1.79)	-	4.25	0.72	มาก
5. ความเสถียรภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	24 (42.86)	23 (41.07)	6 (10.71)	3 (5.36)	-	4.21	0.85	มาก
รวม						4.29	0.09	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้าน งานระบบเครือข่ายแบบสาย (LAN) และ เครือข่ายไร้สาย ภายใต้ชื่อ .DCNPU@WiFi และ .DCNPU@WiFi_1x สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยนครพนม ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 5 อันดับแรกจากทุกด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ ($\bar{X} = 4.48$)
2. ความสะดวกในการเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย ($\bar{X} = 4.30$)
3. ความเร็วของการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.25$)
4. ความเสถียรภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.21$)
5. ความต่อเนื่องของสัญญาณ ใช้งานได้ไม่ติดขัด ($\bar{X} = 4.20$)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. พัฒนาช่องทางติดต่อหรือการแจ้งปัญหาให้มากขึ้น
2. เวลาที่มีปัญหา เจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือทันที
3. ช่วงที่มีการสอนออนไลน์พร้อมกันหลายห้องเกิดปัญหาการสอนสะดุด เจ้าหน้าที่ที่มีน้อยในการช่วยแก้ไขทำให้ล่าช้าในบางครั้ง
4. เชื่อมต่อยาก