

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานศูนย์บางคล้า
ประจำปี พ.ศ. 2565**

หน่วยงานศูนย์บางคล้า กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ประเภทผู้ใช้บริการ หน่วยงาน และสังกัดหน่วยงาน ปรากฏดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=21)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	33.34
หญิง	13	61.90
ไม่ต้องการระบุ	1	4.76
รวม	21	100.0
ประเภทผู้ใช้บริการ		
นักศึกษา	5	23.81
บุคลากรสายวิชาการ	2	9.52
บุคลากรสายสนับสนุน	10	47.62
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	4	19.05
รวม	21	100.00
หน่วยงาน		
ภายในมหาวิทยาลัย (เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่)	17	80.95
ภายนอกมหาวิทยาลัย	4	19.05
รวม	21	100.00
สังกัดหน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	6	28.57
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	-
คณะวิทยาการจัดการ	-	-
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
สำนักงานอธิการบดี	9	42.86
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	4.76

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	4.76
ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรม และท้องถิ่น	-	-
สถาบันเศรษฐกิจพอเพียง	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
สถาบันพัฒนาศักยภาพกำลังคนแห่งอนาคต(สพก.)	-	-
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	-	-
อื่น ๆ	4	19.05
รวม	21	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 21 คน จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 ซึ่งไม่ต้องการระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมา คือ นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 โดยเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.52 จำแนกตามหน่วยงานส่วนใหญ่เป็น ภายในมหาวิทยาลัย (เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 รองลงมา คือ ภายนอกมหาวิทยาลัย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 จำแนกตามสังกัด หน่วยงาน ส่วนใหญ่สำนักงานอธิการบดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา คือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ส่วนอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีจำนวนที่เท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แสดงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพสื่อ ปรากฏดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับต่อการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณา	\bar{X}	SD.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	4.33	1.20	มากที่สุด
2. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่าย สังคมออนไลน์	4.33	1.24	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.33	1.20	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.29	1.23	มากที่สุด

เกณฑ์การพิจารณา	\bar{X}	<i>SD.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.02	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	4.57	0.98	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.48	1.17	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.43	0.97	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	1.17	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.43	1.16	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48	0.10	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน	4.29	1.23	มากที่สุด
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.29	1.23	มากที่สุด
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	4.24	1.22	มากที่สุด
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.29	1.19	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	0.02	มากที่สุด
ด้านคุณภาพสื่อ : 1) ด้านข้อมูล/เนื้อหา			
1.1 มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง	4.29	1.23	มากที่สุด
1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.29	1.27	มากที่สุด
1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง	4.19	1.25	มาก
1.4 เนื้อหาความเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.14	1.28	มาก
1.5 ข้อมูลที่นำเสนอครบถ้วนตรงกับความต้องการ	4.19	1.25	มาก
1.6 มีความน่าสนใจ	4.19	1.25	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.02	มากที่สุด
ด้านคุณภาพสื่อ : 2) ด้านการใช้งาน			
2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ	4.19	1.25	มาก
2.2 การใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.14	1.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.05	มาก
ด้านคุณภาพสื่อ : 3) ด้านรูปแบบ			
3.1 สีและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง	4.23	1.22	มากที่สุด
3.2 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม	4.29	1.19	มากที่สุด
3.3 การออกแบบหน้าจომีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ	4.14	1.28	มาก

เกณฑ์การพิจารณา	\bar{X}	$SD.$	ระดับ ความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.04	มากที่สุด
ด้านคุณภาพสื่อ : 4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์			
4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.19	1.25	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	1.25	มาก
ด้านคุณภาพสื่อ : 5) ด้านการประชาสัมพันธ์			
5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	4.29	1.19	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	1.19	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทุกด้าน	4.29	0.08	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง เป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพสื่อ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย, มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่าย สังคมออนไลน์ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.33) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ (มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.48) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ บ้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน, จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29) และจุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

- **ด้านคุณภาพสื่อ :**

1) **ด้านข้อมูล/เนื้อหา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านข้อมูล/เนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง และภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) **ด้านการใช้งาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และการใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

3) **ด้านรูปแบบ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านรูปแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และสีและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

4) **ด้านการนำไปใช้ประโยชน์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านรูปแบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

5) **ด้านการประชาสัมพันธ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านรูปแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

โดยสรุปจากความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานศูนย์บางคล้า สามารถบอกให้ทราบถึงความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

1. รถรับส่งภายในไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ
2. ความสะอาด
3. ห้องเรียนขาดคอมพิวเตอร์ และไม้ค้ำควรจะเป็นไม้ค้ำลอย
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ชักสีหน้าใส่ผู้ติดต่อ ด้านห้องพักไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลคอย

ให้บริการ

3.2 สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

1. ความเป็นมิตร
2. ความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน