

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ หน่วยงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
ประจำปี พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ            | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| ชาย            | 14    | 25     |
| หญิง           | 42    | 75     |
| ไม่ต้องการระบุ | 0     | 0      |

| ประเภทผู้ใช้บริการ       | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| นักศึกษา                 | 1     | 1.8    |
| บุคลากรสายวิชาการ        | 15    | 26.7   |
| บุคลากรสายสนับสนุน       | 23    | 41.1   |
| บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย | 17    | 30.4   |

| หน่วยงาน   | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ภายในมหาวิทยาลัย (เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่) | 38    | 67.9   |
| ภายนอกมหาวิทยาลัย                                    | 18    | 32.1   |

| สังกัดหน่วยงาน (ภายในมหาวิทยาลัย)         | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| คณะครุศาสตร์                              | -     | -      |
| คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม                    | 1     | 2.6    |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์              | 13    | 34.2   |
| คณะวิทยาการจัดการ                         | -     | -      |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                | 2     | 5.4    |
| สำนักงานอธิการบดี                         | 18    | 47.4   |
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี               | -     | -      |
| สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน         | 1     | 2.6    |
| สถาบันวิจัยและพัฒนา                       | 1     | 2.6    |
| ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรม และท้องถิ่น           | 1     | 2.6    |
| บัณฑิตวิทยาลัย                            | -     | -      |
| สถาบันเศรษฐกิจพอเพียง                     | -     | -      |
| สถาบันพัฒนาศักยภาพกำลังคนแห่งอนาคต (สพก.) | -     | -      |
| โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ | 1     | 2.6    |
| หน่วยตรวจสอบภายใน                         | -     | -      |
| อื่นๆ                                     | -     | -      |

| สังกัดหน่วยงาน (กรณีภายนอกมหาวิทยาลัย) | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| หน่วยงานราชการ                         | 6     | 35.3   |
| หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ                    | -     | -      |
| หน่วยงานเอกชน                          | 9     | 52.9   |
| อาชีพอิสระ                             | 1     | 5.9    |
| ประชาชนทั่วไป                          | 1     | 5.9    |

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด 0 = ไม่พึงพอใจ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  | 0 | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | ค่าเฉลี่ย   | SD          | เกณฑ์การประเมิน |
|--|---|---|---|----|----|----|-------------|-------------|-----------------|
| 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ   | - | - | - | 8  | 11 | 37 | 4.52        | 0.73        | มากที่สุด       |
| 2) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เครือข่าย สังคมออนไลน์ เป็นต้น | - | 1 | - | 6  | 18 | 31 | 4.39        | 0.82        | มาก             |
| 3) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม   | - | - | - | 7  | 30 | 54 | 4.50        | 0.76        | มาก             |
| 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง                            | - | - | - | 11 | 29 | 51 | 4.39        | 0.96        | มาก             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |   |   |   |    |    |    | <b>4.45</b> | <b>0.82</b> | <b>มาก</b>      |

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.52 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  | ค่าเฉลี่ย   | SD          | เกณฑ์การประเมิน  |
|--|---|---|---|---|----|----|-------------|-------------|------------------|
| 1) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ                             | - | - | 1 | 6 | 10 | 39 | 4.55        | 0.75        | มากที่สุด        |
| 2) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน  | - | - | 2 | 5 | 13 | 36 | 4.48        | 0.80        | มาก              |
| 3) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                   | - | - | 1 | 5 | 16 | 34 | 4.48        | 0.73        | มาก              |
| 4) ความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | - | - | - | 7 | 11 | 38 | 4.55        | 0.71        | มากที่สุด        |
| 5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | - | - | - | 5 | 9  | 42 | 4.66        | 0.63        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |   |   |   |   |    |    | <b>4.55</b> | <b>0.73</b> | <b>มากที่สุด</b> |

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.55) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดใน ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.66 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ส่วนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมากถึงมากที่สุด

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                      | 0 | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | ค่าเฉลี่ย   | SD          | เกณฑ์การประเมิน |
|---|---|---|---|----|----|----|-------------|-------------|-----------------|
| 1) ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน               | - | - | 2 | 10 | 20 | 24 | 4.18        | 0.85        | มาก             |
| 2) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก              | - | - | 3 | 5  | 21 | 27 | 4.29        | 0.84        | มาก             |
| 3) จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ | 1 | - | 2 | 7  | 18 | 28 | 4.23        | 1           | มาก             |
| 4) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม            | - | - | 1 | 9  | 19 | 27 | 4.29        | 0.80        | มาก             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |   |   |   |    |    |    | <b>4.25</b> | <b>0.87</b> | <b>มาก</b>      |

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดในด้านอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.29 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.84 ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมากถึงมากที่สุด

| ด้านคุณภาพสื่อ  | 0 | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | ค่าเฉลี่ย   | SD          | เกณฑ์การประเมิน |
|---|---|---|---|----|----|----|-------------|-------------|-----------------|
| <b>1) ด้านข้อมูล/เนื้อหา</b>                            |   |   |   |    |    |    | <b>4.30</b> | <b>0.90</b> | <b>มาก</b>      |
| 1.1 มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง                     | - | - | 2 | 10 | 12 | 32 | 4.32        | 0.89        | มาก             |
| 1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน         | - | - | 1 | 10 | 13 | 32 | 4.36        | 0.83        | มาก             |
| 1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง                        | - | 1 | 1 | 8  | 14 | 32 | 4.34        | 08.3        | มาก             |
| 1.4 เนื้อหามีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้                  | - | - | 3 | 9  | 16 | 28 | 4.23        | 0.91        | มาก             |
| 1.5 ข้อมูลที่นำเสนอครบถ้วนตรงกับความต้องการ             | - | - | 3 | 8  | 14 | 31 | 4.30        | 0.90        | มาก             |
| 1.6 มีความน่าสนใจ                                       | - | 1 | 2 | 8  | 16 | 29 | 4.25        | 0.95        | มาก             |
| <b>2) ด้านการใช้งาน</b>                                 |   |   |   |    |    |    | <b>4.22</b> | <b>1.24</b> | <b>มาก</b>      |
| 2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ                  | 2 | - | 3 | 7  | 10 | 34 | 4.23        | 1.21        | มาก             |
| 2.2 การใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล               | 2 | 2 | 1 | 6  | 11 | 34 | 4.21        | 1.28        | มาก             |
| <b>3) ด้านรูปแบบ</b>                                    |   |   |   |    |    |    | <b>4.24</b> | <b>0.98</b> | <b>มาก</b>      |
| 3.1 สีและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง | - | 1 | 3 | 7  | 15 | 30 | 4.25        | 0.99        | มาก             |
| 3.2 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม                    | - | 1 | 2 | 7  | 17 | 29 | 4.27        | 0.94        | มาก             |
| 3.3 การออกแบบหน้าจอดีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ       | - | 2 | 2 | 7  | 17 | 28 | 4.20        | 1.03        | มาก             |

| ด้านคุณภาพสื่อ                               | 0 | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  | ค่าเฉลี่ย | SD   | เกณฑ์การประเมิน |
|--|---|---|---|---|----|----|-----------|------|-----------------|
| 4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                    |   |   |   |   |    |    | 4.34      | 0.97 | มาก             |
| 4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | - | 1 | 2 | 8 | 11 | 34 | 4.34      | 0.97 | มาก             |
| 5) ด้านการประชาสัมพันธ์                      |   |   |   |   |    |    | 4.29      | 1.06 | มาก             |
| 5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง        | 1 | 1 | 1 | 7 | 14 | 32 | 4.29      | 1.06 | มาก             |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                 |   |   |   |   |    |    | 4.28      | 1.03 | มาก             |

4. ด้านคุณภาพสื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) พิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากในด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.34 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.97 ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพสื่อในด้านอื่นๆ มีคะแนนลดลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับมาก

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พอใจ

- ไม่มีสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ 49 คน
- ระบบการเงินเข้าไปนิดคะ 1 คน
- การตอบคำถามในแบบสอบถามออนไลน์ที่เป็นคำถามที่จำเป็นต้องตอบ 1 คน
- การบริการที่มีมาตรฐาน 1 คน
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 1 คน
- ข้อมูลไม่อัปเดต ถามเรื่องเดิมเสมอ 1 คน
- ควรมีการสื่อสารข่าวสาร ต่างๆ ในช่องทางออนไลน์ 1 คน
- เว็บไซต์มหาวิทยาลัยค้นหาข้อมูลยาก 1 คน

#### สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น 33 คน
- ไม่มี/ไม่มีข้อเสนอแนะ 18 คน
- ไม่มีคะ เจ้าหน้าที่คืออยู่แล้ว 1 คน
- บริการดีแล้ว 1 คน
- บริการยอดเยี่ยมดีแล้ว 1 คน
- มีจิตบริการ ไม่เกี่ยงงาน รู้จักพัฒนางานตัวเองให้มีกระบวนการ สามารถใช้งานได้ทันที 1 คน
- ได้รับคำตอบที่ชัดเจนในการถามคำถาม 1 คน