

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและความพึงพอใจของโครงการฯ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเข้าอบรม

ตอนที่ 3 ความเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการอบรมครั้งต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรมจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	79	78.22
ชาย	22	21.78
รวม	101	100

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 101 คน แบ่งออกเป็น เพศหญิง 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 78.22 และเพศชาย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.78

ตารางที่ 2 ประเภทผู้ใช้บริการ

หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	91	90.10
บุคลากรสายวิชาการ	7	6.93
บุคลากรสายสนับสนุน	3	2.97
รวม	101	100

จากตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 101 คน แบ่งออกเป็น นิสิต/นักศึกษา 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 90.10 บุคลากรสายวิชาการ 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.93 และบุคลากรสายสนับสนุน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97

3. หน่วยงาน/คณะ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์วัดระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 0.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	3.83	0.81	มาก
2. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เครือข่าย สังคมออนไลน์ เป็นต้น	3.97	0.82	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.93	0.83	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.96	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.83	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	3.83	0.87	มาก
2. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.87	0.98	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.07	0.85	มาก
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการเริ่มลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.96	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.11	0.86	มาก

รายการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความพึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม		3.97	0.91	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการมีความชัดเจน		4.00	0.86	มาก
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		3.95	0.94	มาก
3. จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ		4.01	0.97	มาก
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม		3.92	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.97	0.94	มาก
ด้านคุณภาพสื่อ				
1	ด้านข้อมูล/เนื้อหา			
	1.1 มีชื่อระบุแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง	3.99	0.85	มาก
	1.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	4.06	0.85	มาก
	1.3 ข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง	4.04	0.86	มาก
	1.4 เนื้อหาเหมาะสมต่อการเรียนรู้	3.99	0.89	มาก
	1.5 ข้อมูลที่นำเสนอครบถ้วนตรงกับความต้องการ	4.06	0.88	มาก
	1.6 มีความน่าสนใจ	4.09	0.85	มาก
2	ด้านการใช้งาน			
	2.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ	3.97	0.89	มาก
	2.2 การใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.03	0.88	มาก
3	ด้านรูปแบบ			
	3.1 สีและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้อง	4.19	0.81	มาก
	3.2 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม	4.09	0.80	มาก
	3.3 การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสม กลมกลืน ดึงดูดใจ	4.11	0.87	มาก
4	ด้านการนำไปใช้ประโยชน์			
	4.1 เนื้อหาและข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.13	0.83	มาก
5	ด้านการประชาสัมพันธ์			
	5.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	4.13	0.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.07	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด		4.01	0.88	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านคุณภาพสื่อ ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

- สัญญาณ Wi-fi ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง
- หนังสือไม่เป็นระเบียบ
- มหาลัยอยู่ในป่าหาของกินยาก

สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

- อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้