



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## เกณฑ์การประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้กำหนดการวัดคะแนนตามแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กองบริการการศึกษา

ผู้ปฏิบัติงาน	งานที่ประเมินการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ระดับผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน			
			ขั้นตอนกระบวนการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพบริการ/ความพึงพอใจ
นายนิติธร อุ้นคำปา	งานบริการสารสนเทศเพื่อบริการการศึกษา	16	4.69	4.94	4.41	4.52
นางสาวอภิขญา อินหม่อม	งานบริการสารสนเทศเพื่อบริการการศึกษา	139	3.50	3.55	3.48	3.48
นายอุเทน ทองสาย	งานบริการสารสนเทศเพื่อบริการการศึกษา	1,721	4.55	4.53	4.30	4.60
นางสุกัญญา มาประกอบ	งานพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	35	4.39	4.55	4.35	4.48
นางสาววัชรีย์ เหมดี	งานจัดทำแผนการเรียน	18	4.50	4.60	4.50	4.50
นางสาวภรมาศ เรือนทอง	งานเตรียมเอกสารการประชุม/จัดการประชุม	33	4.53	4.79	4.64	4.74
นางสาวพิณภัคธิมา ใจเงิน	งานจัดทำรายงานการประชุม/แจ้งมติการประชุม	33	4.53	4.70	-	4.60
นางสาวณลิณี เมืองจันทร์	งานธุรการ/งานเอกสาร	9	4.93	4.98	4.89	4.93
นางสาวณัฐณิชา อิมทอง	งานบริการการศึกษา	12	4.61	4.61	4.50	4.67
นางสาวยุวดี จันทร์คำล้ำ	งานบริการการศึกษา	75	4.27	4.23	4.30	4.17
นางกฤติยา ต๊ะประจักษ์	งานทะเบียนและวัดผล	14	4.36	4.36	4.14	4.34
นางปิยาพร คำเที่ยง	งานทะเบียนและวัดผล	39	4.56	4.77	4.36	4.72
นางสุนารี แก้วม่วง	งานทะเบียนและวัดผล	9	4.59	4.61	4.50	4.75
นางสาวปิยธิดา ถมยา	งานทะเบียนและวัดผล	8	3.56	3.81	3.50	3.71
นายกชกร เขียวอรุณ	งานประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา	250	4.26	4.30	4.23	4.27
นายพลวัฒน์ สือดี	งานรับสมัครนักศึกษา	19	4.72	4.82	4.92	4.94
เฉลี่ยรวม			4.41	4.51	4.33	4.46

จากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กองบริการการศึกษา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับ มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ
1	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.38
	1.1 ด้านสารสนเทศ : ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.28
	1.2 ด้านสารสนเทศ : ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.24
	1.3 ด้านสารสนเทศ : การกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.32
	1.4 ด้านสารสนเทศ : ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.28
	1.5 ด้านการบริการ : บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ	4.62
	1.6 ด้านการบริการ : ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการรับบริการ	4.48
	1.7 ด้านการบริการ : มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว	4.42
	1.8 ด้านการบริการ : สถานที่มีความสะดวก พร้อมต่อการใช้งาน	4.40
2	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	4.08
	2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ : มีจำนวนเพียงพอ มีความทันสมัยหลากหลาย และมีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.21
	2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ : มีความสะดวก รวดเร็ว ระยะเวลายืม-คืน และเวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.96
	2.3 ด้านบุคลากร : ให้บริการด้วยความสุภาพ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.21
	2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก : สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า โต๊ะอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ สถานที่สะอาด	3.96
3	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ	4.21
	3.1 ด้านวิทยากร : มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้และมีความชำนาญในการสอนทักษะปฏิบัติ	4.37
	3.2 ด้านสารสนเทศ : มีความทันสมัยและความครบถ้วนของข้อมูลสื่อการสอนที่ใช้ในการนำเสนอ	4.29
	3.3 ด้านสารสนเทศ : มีความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกทักษะปฏิบัติ	4.23
	3.4 เวลาที่จัดดำเนินงานโครงการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.04
	3.5 สถานที่จัดดำเนินโครงการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.16
	เฉลี่ยรวม	4.22

จากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับ มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ
1	ด้านงานวิจัย	4.65
2	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.71
3	ด้านการธุรการ ประสานงาน บริการสำนักงานทั่วไป	4.48
4	ด้านงานวารสาร	4.68
5	ด้านงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	4.74
6	ด้านการเงินและพัสดุวิจัย	4.52
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>4.63</b>

จากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่า ด้านงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับ มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเภทงาน	คะแนนความพึงพอใจ
<b>1</b>	<b>งานบริการวิเคราะห์ทดสอบฯ</b>	<b>4.75</b>
	ด้านกระบวนการรับส่งตัวอย่าง	4.73
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79
<b>2</b>	<b>งานบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี</b>	<b>4.56</b>
	ด้านกระบวนการรับส่งตัวอย่าง	4.52
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.60
<b>3</b>	<b>งานสนับสนุนการเรียนการสอน</b>	<b>4.56</b>
	ด้านกระบวนการรับส่งตัวอย่าง	4.59
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.68
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>4.62</b>

จากผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ศูนย์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ด้านงานบริการวิเคราะห์ทดสอบฯ มีความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับ มากที่สุด