

สรุปแบบประเมิน
ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ
กองพัฒนานักศึกษา ปีการศึกษา 2564

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ กองพัฒนานักศึกษา ปีการศึกษา 2564 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับจากนักศึกษา จำนวน 18 ราย ดังนั้น ข้อมูลที่ได้ จึงถือเป็นภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	38.9
หญิง	11	61.1
รวม	18	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็น หญิง มากกว่า ชาย คือร้อยละ 61.1 และร้อยละ 38.9 ตามลำดับ

2. ชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1	6	33.4
2	4	22.2
3	4	22.2
4	2	11.1
5	2	11.1
อื่นๆ	-	0.0
รวม	18	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 33.4 อยู่ชั้นปีที่ 1 รองลงมา ร้อยละ 22.2 อยู่ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 11.1 อยู่ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 5 ตามลำดับ

3. คณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	8	44.5
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	6	33.3
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	11.1
วิทยาการจัดการ	2	11.1
เทคโนโลยีการเกษตร	-	0.0
วิทยาลัยนานาชาติ	-	0.0
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	-	0.0
รวม	18	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกคณะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 44.5 ศึกษาอยู่คณะครุศาสตร์ รองลงมา ร้อยละ 33.3 ศึกษาอยู่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ร้อยละ 11.1 ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการตามลำดับ

4. ประเภทนักศึกษา

ประเภทนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	16	88.9
ภาคพิเศษ	2	11.1
รวม	18	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกประเภทนักศึกษา)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษาภาคปกติ มากกว่า นักศึกษาภาคพิเศษ คือ ร้อยละ 88.9 และ ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

5. ประเภทความพิการ

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
บกพร่องทางการเห็น	7	38.9
บกพร่องทางการได้ยิน	3	16.7
บกพร่องทางร่างกาย	5	27.8
บกพร่องทางการเรียนรู้	1	5.5
บกพร่องทางสติปัญญา	2	11.1
บกพร่องทางอารมณ์และพฤติกรรม	-	0.0
ออทิสติก	-	0.0
รวม	18	100.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกประเภทความพิการ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 38.9 บกพร้อมทางการเห็น รองลงมา ร้อยละ 27.8 บกพร้อมทางร่างกาย, ร้อยละ 16.7 บกพร้อมทางการได้ยิน, ร้อยละ 11.1 บกพร้อมทางสติปัญญา และ บกพร้อมทางการเรียนรู้, ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ ปีการศึกษา 2564

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย มีความถูกต้อง รวดเร็ว	7	9	2	-	-	18	4.27
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	8	7	3	-	-	18	4.27
ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง ข้อมูลต่างๆ	7	10	1	-	-	18	4.32

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าเฉลี่ยแบบประเมิน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง ข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.32 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย มีความถูกต้อง รวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ 4.27 ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
มีความสุภาพ เป็นมิตร	10	7	1	-	-	18	4.48
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	10	8	-	-	-	18	4.54
ให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	10	7	1	-	-	18	4.48
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	9	9	-	-	-	18	4.5

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าเฉลี่ยแบบประเมิน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.54 รองลงมา คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.5 ,มีความสุภาพ เป็นมิตร และให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน 4.48 ตามลำดับ

3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	8	10	-	-	-	18	4.44
ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	10	8	-	-	-	18	4.54

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าเฉลี่ยแบบประเมิน ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.54 รองลงมา คือ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44 ตามลำดับ

4. ด้านบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
บริการล่ามภาษามือเพียงพอครบทุกรายวิชา	8	6	2	-	2	18	3.99
บริการเอกสาร/หนังสืออักษรเบรลล์ครบทุกรายวิชา	10	4	3	1	-	18	4.26
บริการสอนเสริมมีเพียงพอต่อความต้องการ	9	5	3	1	-	18	4.22
บริการสื่อเทคโนโลยีเพียงพอต่อความต้องการ	7	9	-	2	-	18	4.16
ห้องบริการเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ	8	8	2	-	-	18	4.32

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าเฉลี่ยแบบประเมิน ด้านบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ

ผลการวิเคราะห์ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ พบว่า ห้องบริการเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.32 รองลงมาคือ บริการเอกสาร/หนังสืออักษรเบรลล์ครบทุกรายวิชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.26, บริการสอนเสริมมีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.22, บริการสื่อเทคโนโลยีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.16 และบริการล่ามภาษามือเพียงพอครบทุกรายวิชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.99 ตามลำดับ

5. ด้านประชาสัมพันธ์

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารรวดเร็ว	8	8	2	-	-	18	4.32
ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง	8	10	-	-	-	18	4.44
มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	9	8	1	-	-	18	4.43
ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา	10	8	-	-	-	18	4.54

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าเฉลี่ยแบบประเมิน ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.54 รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44, มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.43 และมีการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.32 ตามลำดับ

6. ด้านระบบสารสนเทศ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
ความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ	8	9	1	-	-	18	4.38
ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	7	9	2	-	-	18	4.27
ความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก	9	7	2	-	-	18	4.38

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าเฉลี่ยแบบประเมิน ด้านระบบสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ : การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ พบว่าความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศและความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.38 รองลงมาคือระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.27 ตามลำดับ

7. ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาฝึกการ กองพัฒนานักศึกษา ปีการศึกษา 2564

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	9	50.0
มาก	7	38.9
ปานกลาง	2	11.1
น้อย	-	0.0
น้อยที่สุด	-	0.0
รวม	18	100.0

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 50.0 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 38.9 พึงพอใจมาก, ร้อยละ 11.1 พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

สรุประดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ กองพัฒนานักศึกษา
ปีการศึกษา 2564 ทั้งหมด

จำนวนทั้งหมดของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ความเห็น	คะแนนรวมต่ำสุด		คะแนนรวมสูงสุด		คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบ แบบสอบถามความเห็นทั้งหมด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
18 คน	1.00	20.00	5.00	100.0	4.35	87

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ
กองพัฒนานักศึกษา ปีการศึกษา 2564 ทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ : ผู้ตอบแบบประเมินมีความเห็นและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 1 คิดเป็น
ร้อยละ 20, มากที่สุด คือ 5 คิดเป็นร้อยละ 100.0 และมีค่าเฉลี่ยทั้งหมด คือ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ งานบริการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาพิการ
กองพัฒนานักศึกษา

-ไม่มีระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติม-