

รายงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
ผู้วิจัย พงษ์ศักดิ์ ตันหยงและผ่องใส สินธุสกุล  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
ปีที่วิจัย 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการทางวิชาการซึ่งจะเป็นการ เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการให้บริการทางวิชาการของทางมหาวิทยาลัยทั้งในและนอกสถานที่ 10 โครงการ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) ในช่วงเดือนมกราคมถึงตุลาคม 2551 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินด้วยค่าสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ความพึง โดยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ ผลการวิจัย ภาพรวมของทุกโครงการพบว่าผู้รับบริการทางวิชาการได้รับประโยชน์จากโครงการ คิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจเท่ากับ 89.0 วิทยากรบรรยายชัดเจนและเข้าใจง่ายคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.4 วิทยากรสามารถตอบคำถามได้เข้าใจชัดเจน ตรงประเด็นคิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจเท่ากับ 87.4 สื่อที่ใช้เหมาะสมคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.6 มี เอกสารประกอบการอบรมคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 82.1 มีการประชาสัมพันธ์โครงการ ให้ทราบอย่างทั่วถึงคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 75.0 ความเหมาะสมของสถานที่คิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจเท่ากับ 81.9 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการอบรมคิดเป็นร้อยละความ พึงพอใจเท่ากับ 84.0 รวมความพึงพอใจในทุกด้านคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 84.4

ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า โครงการประชุมปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิต ชุมชน ควรปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์และเอกสารประกอบการอบรมซึ่งตัวอักษรเล็ก เกินไป โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการมนุษยสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม อบรม.สระกระเทียม นั้น อยากให้มีการจัดอบรมอีกเพราะได้ประโยชน์ต่อชุมชน โครงการการวางแผน การสื่อสาร การตลาด แบบผสมผสาน อยากให้มีการจัดอีก วิทยากรมีประสบการณ์ ทีมงานผู้จัดเป็น กันเอง แต่อยากให้ปรับปรุงเรื่องสถานที่จัดเพราะอยู่ในซอยลึก ห้องประชุมค่อนข้างคับแคบ และควรแจกคู่มือ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการนวัตกรรมการสร้างหนังสือ ประเภท POP-UP และเคลื่อนไหว รุ่นที่ 10-13 ได้รับคำชมในเรื่องของวิทยากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอด ประโยชน์ของการนำไปใช้ได้จริง การดูแลต้อนรับที่ดีและทั่วถึง มีที่ให้ปรับปรุงก็เป็นเรื่องควร เพิ่มเวลาในการอบรม สถานที่รับประทานอาหารและความสะอาดของห้องน้ำ

