



ความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรที่มีต่อการบริการของ
งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

งานบริหารงานบุคคล กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี

บทนำ

ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่จนกระทั่งออกจากงาน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาางานของงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดีในครั้งต่อไป

งานบริหารงานบุคคล กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี

กรกฎาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร	3
บทที่ 2 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักงานอธิการบดี	5
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานอธิการบดี	10
- ด้านเวลา	
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
บทที่ 4 ปัญหา / ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้	17
ภาคผนวก	19
- ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2561	20

บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2561 ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562 โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีและสามารถรับแบบสอบถามความพึงพอใจฯ คืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 975 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจจากการใช้บริการจากงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดีในด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ S.D. = .72) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = .52) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = .74) และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = .56) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = .44) ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอน

การให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องต่อแถวเพื่อรอรับบริการ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมา เรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีอยู่ในระดับมาก

บทที่ 2

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจาก งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มาใช้บริการของงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปี 2561 โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการให้บริการในด้านต่างๆ

ในการประเมินผลครั้งนี้ งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ (โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้ 5 = มากที่สุด ,

4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อย)

- ด้านเวลา
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

2. เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานอธิการบดี โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2561 และ 30 มิถุนายน 2562
3. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
4. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 หาค่าร้อยละของ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ ด้วยคำสั่ง Frequency
5. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้คำสั่ง Compute และ Descriptive โดยแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		การแปลผล
1.00 – 1.50	เท่ากับ	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	เท่ากับ	พึงพอใจน้อย
2.51 – 3.50	เท่ากับ	พึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	เท่ากับ	พึงพอใจมาก
4.51 - 5.00	เท่ากับ	พึงพอใจมากที่สุด

6. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยใช้คำสั่ง Descriptive
7. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวม
8. สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
9. จัดทำรายงานสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 3

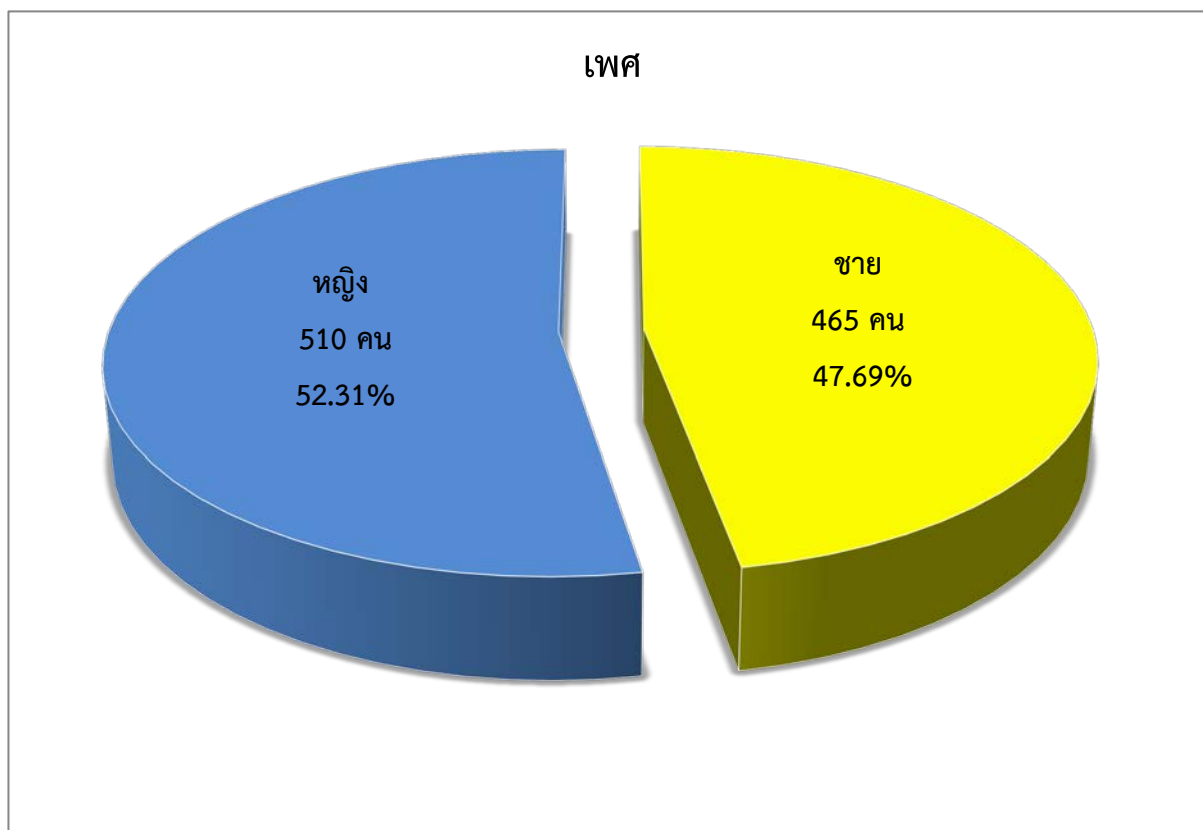
การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	465	47.69
หญิง	510	52.31
รวม	975	100.0

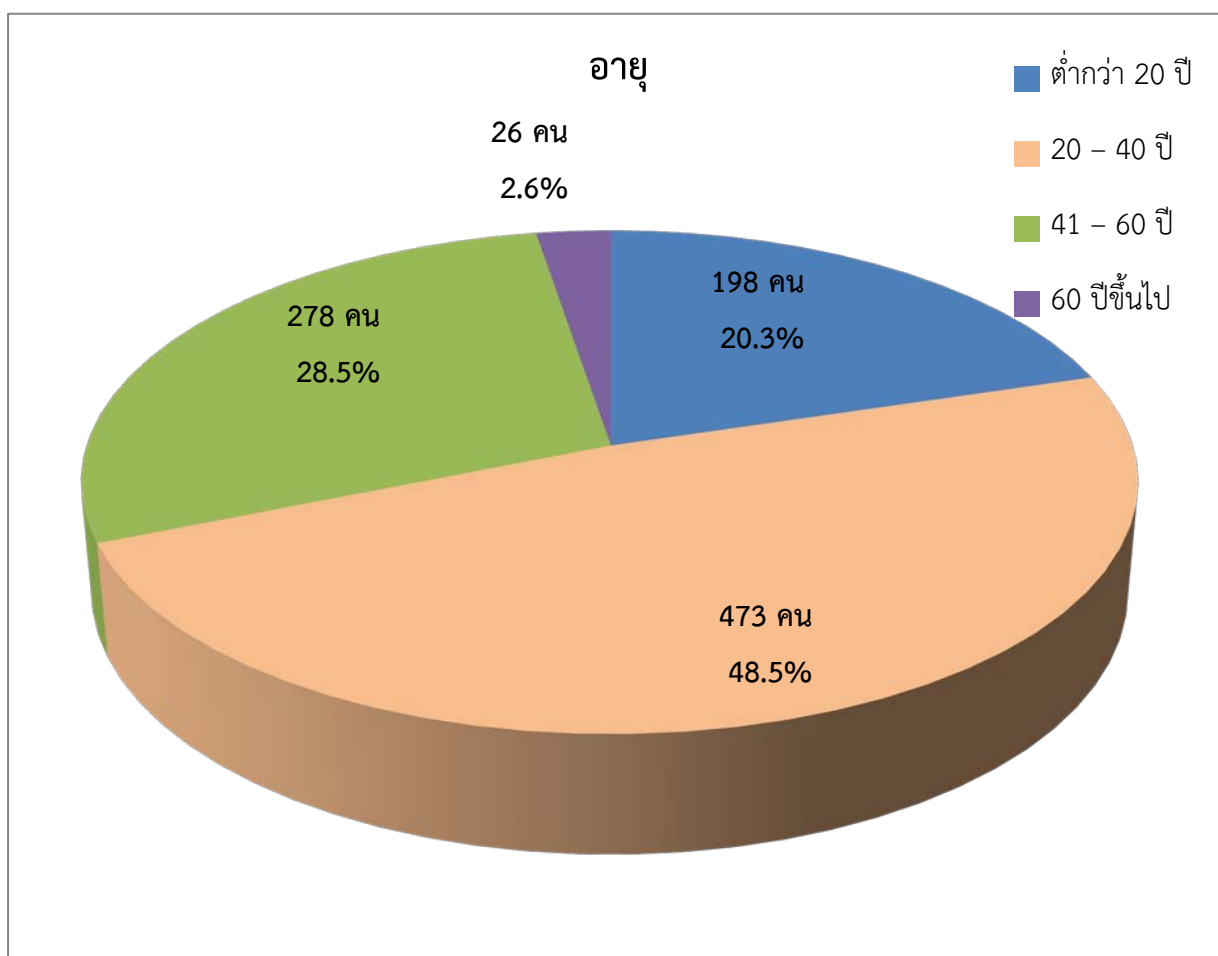
จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 975 คน เป็นเพศชาย จำนวน 465 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 และเพศหญิง จำนวน 510 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31



ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	198	20.3
20 – 40 ปี	473	48.5
41 – 60 ปี	278	28.5
60 ปีขึ้นไป	26	2.6
รวม	975	100.0

จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 975 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 473 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ



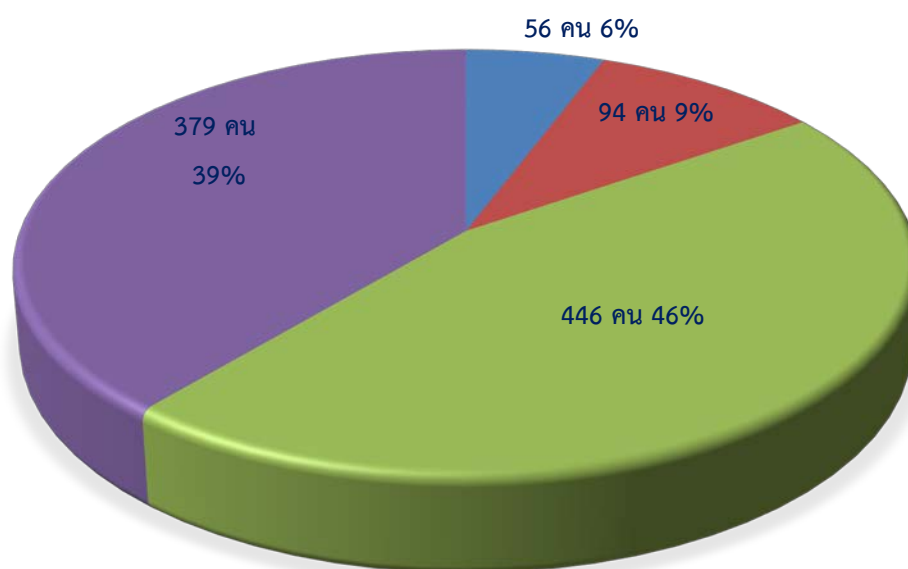
ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	56	5.74
ศิษย์เก่า	94	9.64
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	446	45.74
บุคคลทั่วไป	379	38.87
รวม	975	100.0

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 975 คน ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 38.87 ส่วนศิษย์เก่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 5.74 ตามลำดับ

สถานภาพ

■ นักเรียน/นักศึกษา
 ■ ศิษย์เก่า
 ■ อาจารย์/เจ้าหน้าที่
 ■ บุคคลทั่วไป

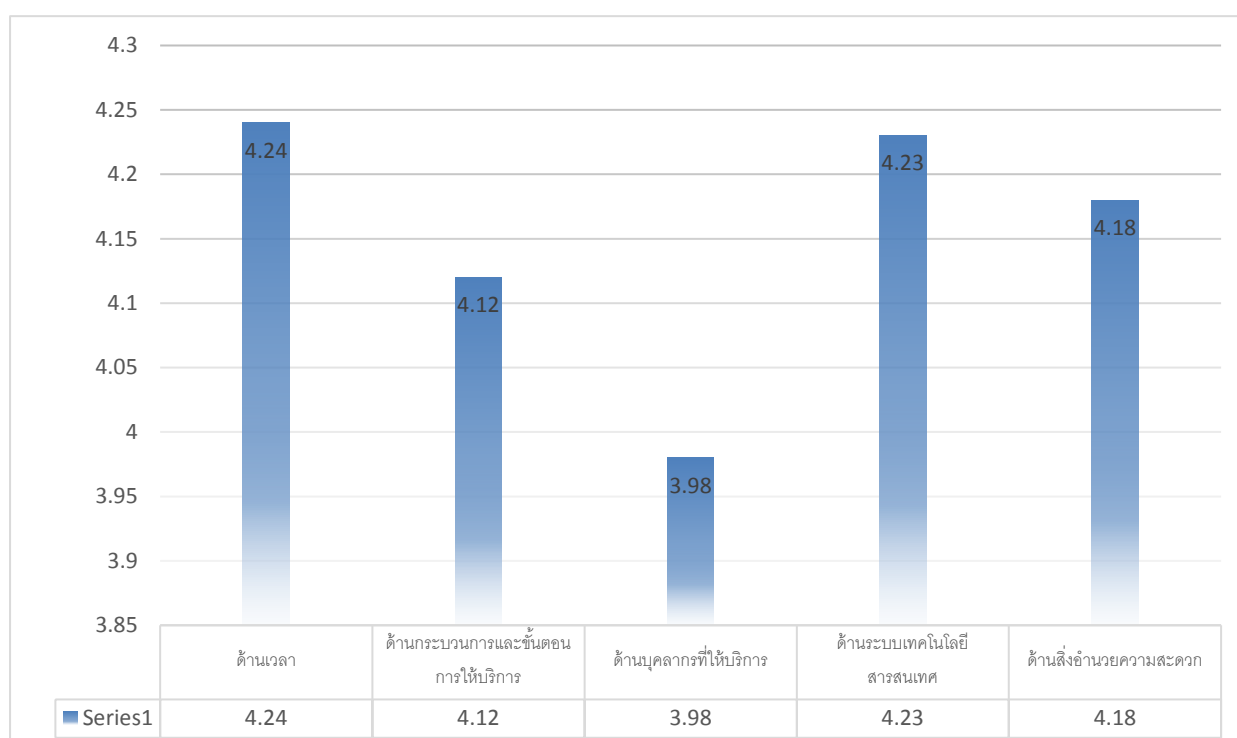


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ของงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	4.24	.72	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.12	.74	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.98	.44	มาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.23	.56	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	.52	มาก
รวม	4.15	.60	มาก

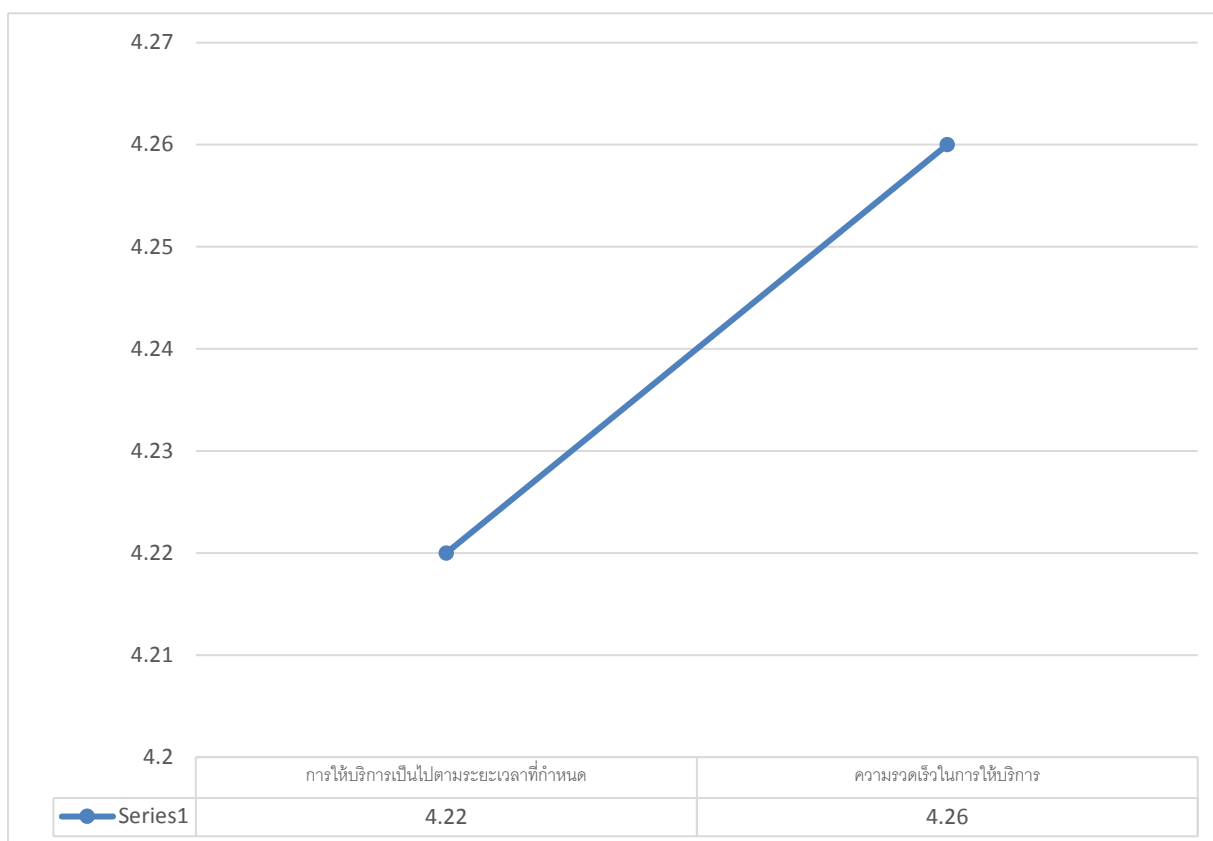
จากตาราง 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการในด้านเวลาของผู้ให้บริการจากสำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = .72) รองลงมา ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = .56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = .52) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = .74) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = .44) ตามลำดับ โดยความพึงพอใจในภาพรวมของทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = .60)



ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเวลา

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.22	.81	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	.77	มาก
รวม	4.24	.72	มาก

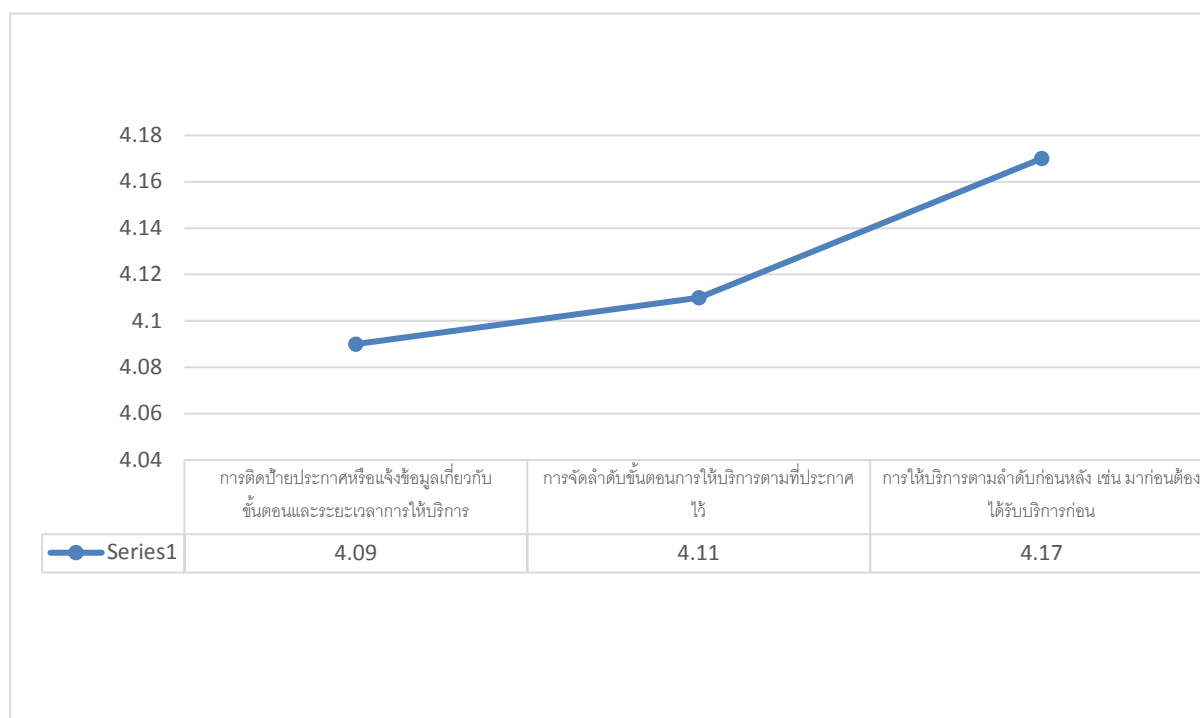
จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเวลา อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ



ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การติดย่บประกศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.09	.84	มาก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกศไว้	4.11	.84	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.17	.83	มาก
รวม	4.12	.74	มาก

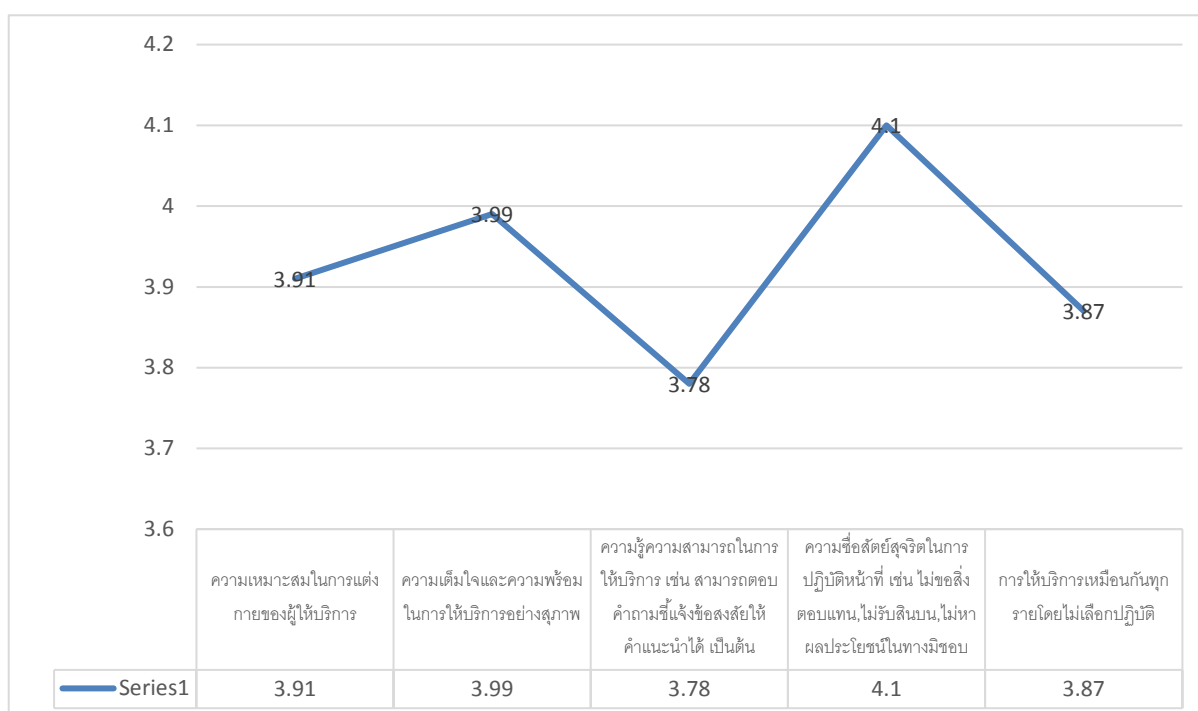
จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาที่หลังต้องเข้าแถวรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกศไว้ ($\bar{X} = 4.11$) และ การติดย่บประกศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ



ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.91	.80	มาก
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.99	.73	มาก
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	3.78	.64	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.10	.60	มาก
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	.59	มาก
รวม	3.93	.44	มาก

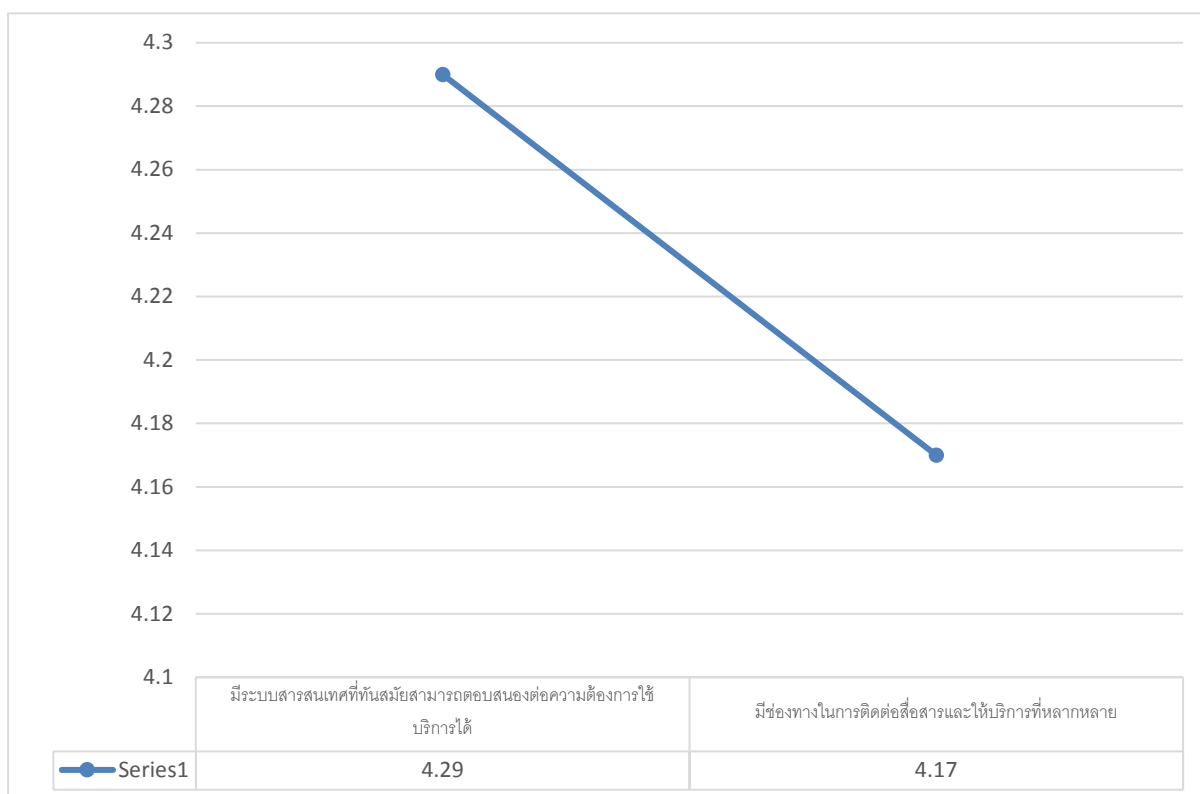
จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับ มาก โดยพึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.10$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 3.99$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.87$) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ



ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.29	.62	มาก
มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.17	.75	มาก
รวม	4.23	.56	มาก

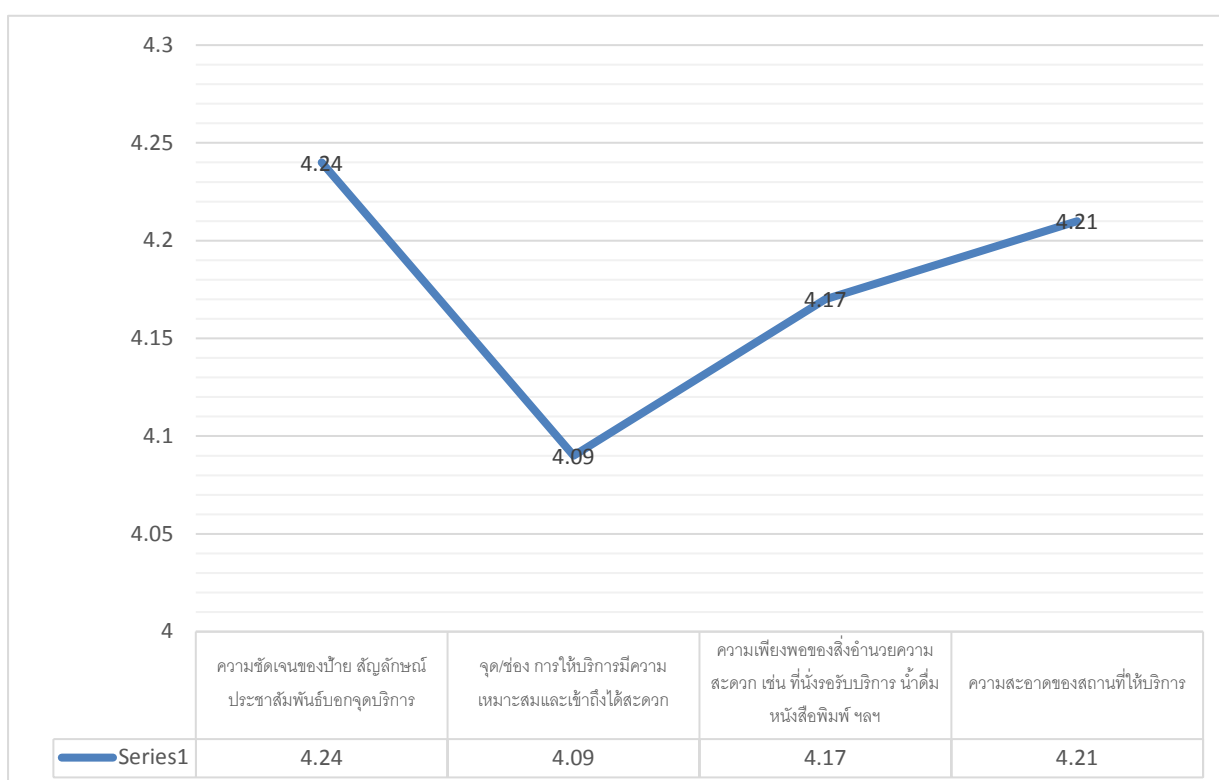
จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ ($\bar{X} = 4.29$) เป็นอันดับแรก รองลงมา มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ



ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.24	.57	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.09	.73	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.17	.72	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.21	.66	มาก
รวม	4.18	.52	มาก

จากตาราง 2.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจทุกประเด็นพิจารณาในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.24$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.17$) และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ



บทที่ 4

สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้

1. สรุปปัญหา / ข้อเสนอแนะ

	ความถี่
- ให้บริการเป็นกันเอง	2
- อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มบ่อยๆ	3
- ระบบอินเทอร์เน็ตล่มบ่อย	15
- ให้บริการแบบมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก	3
- สถานที่สำหรับนั่งรอยังไม่เพียงพอ	2
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้บริการเป็นอย่างดี	3
- มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย	5
- ตอบคำถามได้ชัดเจนและให้คำแนะนำดี	2

2. การนำผลการสำรวจไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ จากงานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี ประจำปี 2561 งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จะนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. พัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอให้สอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการและให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการทุกเพศ ทุกวัย
3. เน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตระหนักรู้และให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญและตรงกับความต้องการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารงานบุคคล กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2561

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 40 ปี 41 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ

<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ศิษย์เก่า
<input type="checkbox"/> อาจารย์/เจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องเข้าแถวรอ					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
5.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี่ที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

งานบริหารงานบุคคล กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี