



รายงานการประเมินความพึงพอใจ

งานบริหารทั่วไป

สังกัดสำนักงานคณบดี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทนำ

ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

งานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านบริหารงานทั่วไป เช่นงานสารบรรณ งานบริหารบุคคล งานการเงินและพัสดุ งานทรัพย์สินและรายได้ งานนโยบายและแผน และงานประกันคุณภาพ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในครั้งต่อไป

งานบริหารงานทั่วไป

สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร	3
บทที่ 2 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากงานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
- ด้านเวลา	
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
บทที่ 4 ปัญหา / ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้	17
ภาคผนวก	19
- ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563	20

บทที่ 1

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563 ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 สิงหาคม 2563 โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีและสามารถรับแบบสอบถามความพึงพอใจ คืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 145 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็น อาจารย์ และนักศึกษา รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจจากการใช้บริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$ S.D. = 0.48) รองลงมาด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.48) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ S.D. = 0.49) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.50) และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.50) ตามลำดับ

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

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ รองลงมา การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องต่อแถวเพื่อรอรับบริการ ตามลำดับ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

บทที่ 2

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจาก งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มาใช้บริการงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563 โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 สิงหาคม 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ในการประเมินผลครั้งงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ 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. เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานคณบดี โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 30 สิงหาคม 2563
3. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
4. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 หาค่าร้อยละของ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ ด้วยคำสั่ง Frequency
5. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้คำสั่ง Frequency 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 Frequency
7. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวม
8. สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
9. จัดทำรายงานสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 3

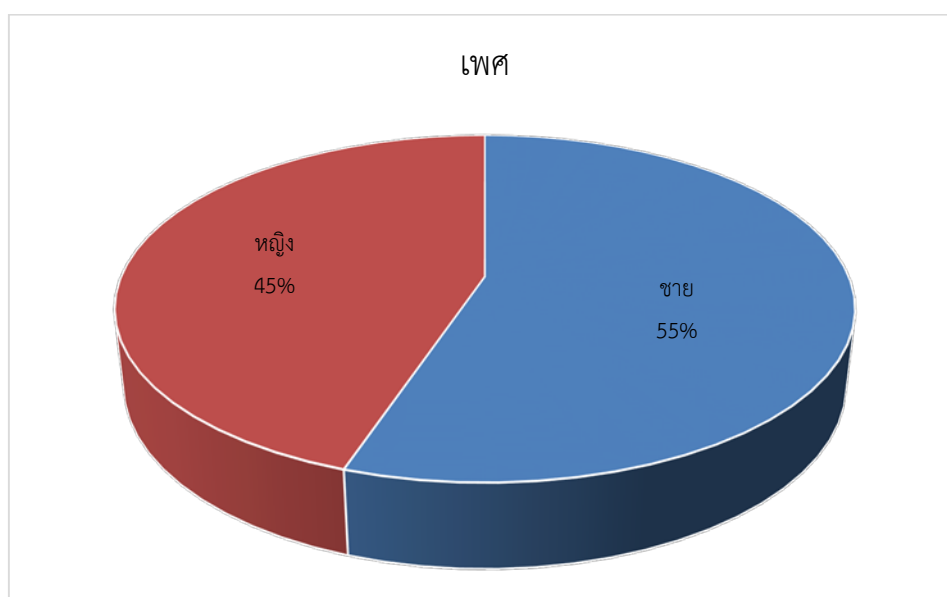
การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	80	45
หญิง	65	55
รวม	145	100.0

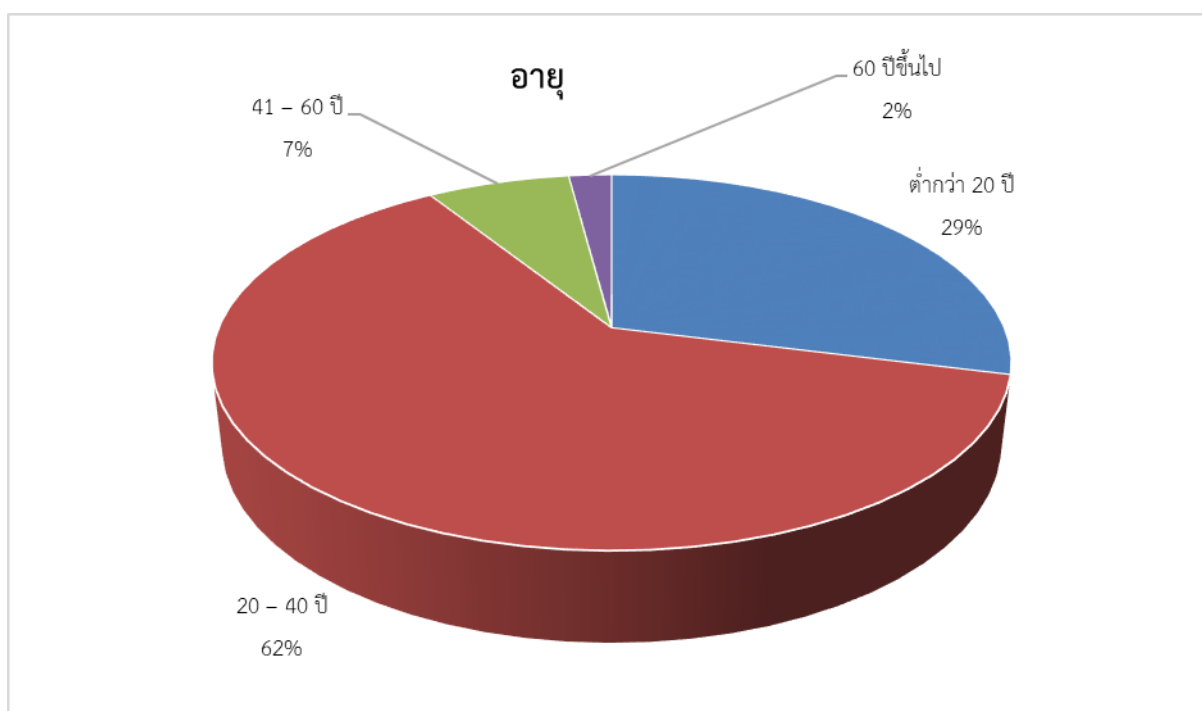
จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45



ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	42	28.97
20 – 40 ปี	90	62.07
41 – 60 ปี	10	6.90
60 ปีขึ้นไป	3	2.07
รวม	145	100.0

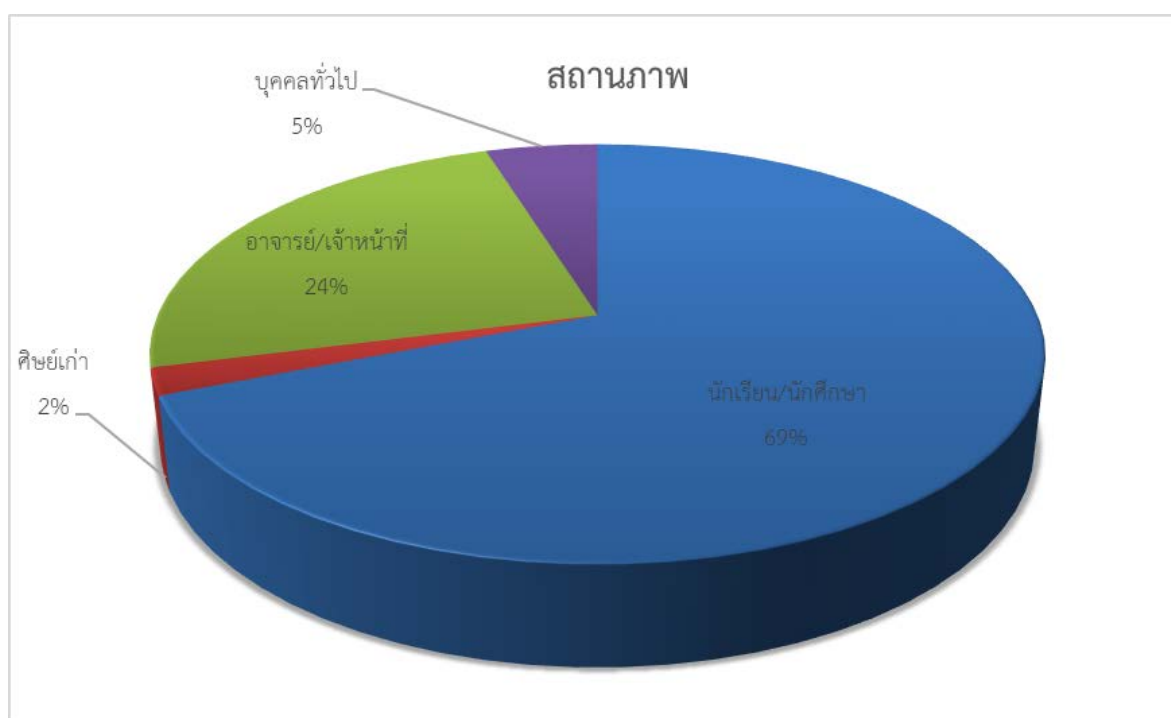
จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 62.07 รองลงมาเป็นช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.97 ช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 คิด และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.07 ตามลำดับ



ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	100	68.97
ศิษย์เก่า	3	2.07
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	35	24.14
บุคคลทั่วไป	7	3.45
รวม	145	100.0

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 68.97 รองลงมาเป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 บุคคลทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 และศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

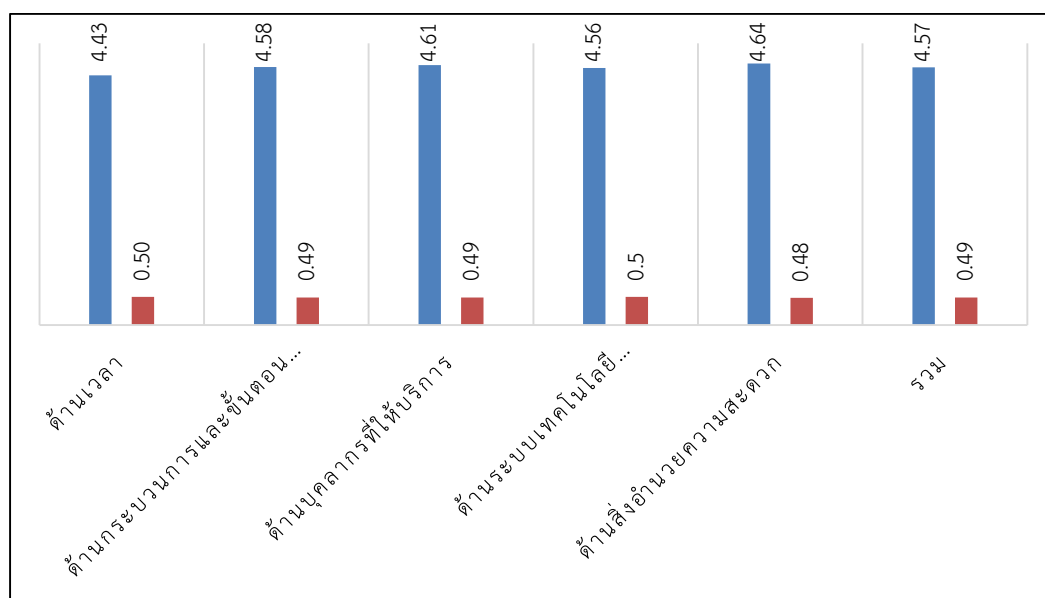


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	4.43	0.50	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.57	0.49	มากที่สุด

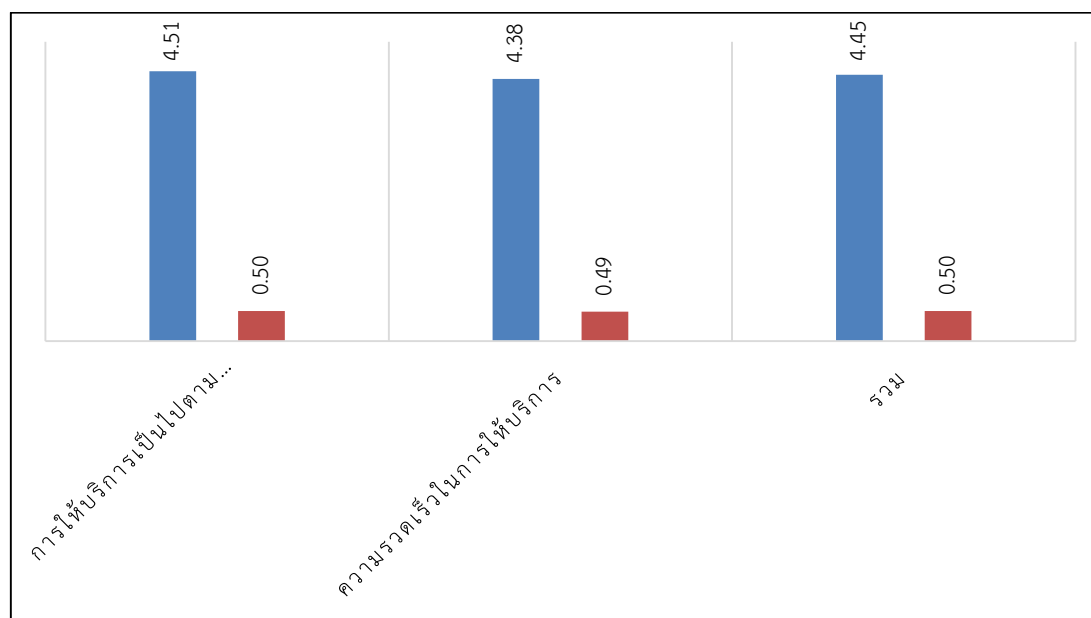
จากตาราง 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$ S.D. = 0.48) รองลงมาด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D. = 0.49) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ S.D. = 0.49) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.48) และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$ S.D. = 0.50)



ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเวลา

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.51	0.50	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.45	0.50	มาก

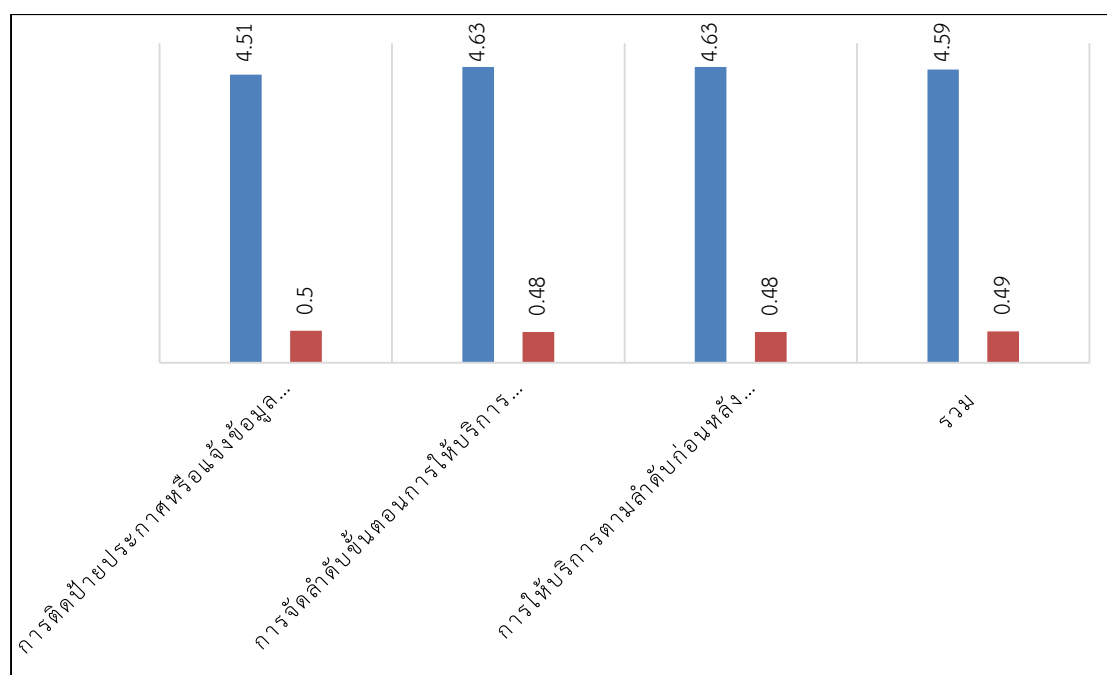
จากตาราง 2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$ S.D. = 0.49) ตามลำดับ



ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การติตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.63	0.48	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม	4.59	0.49	มากที่สุด

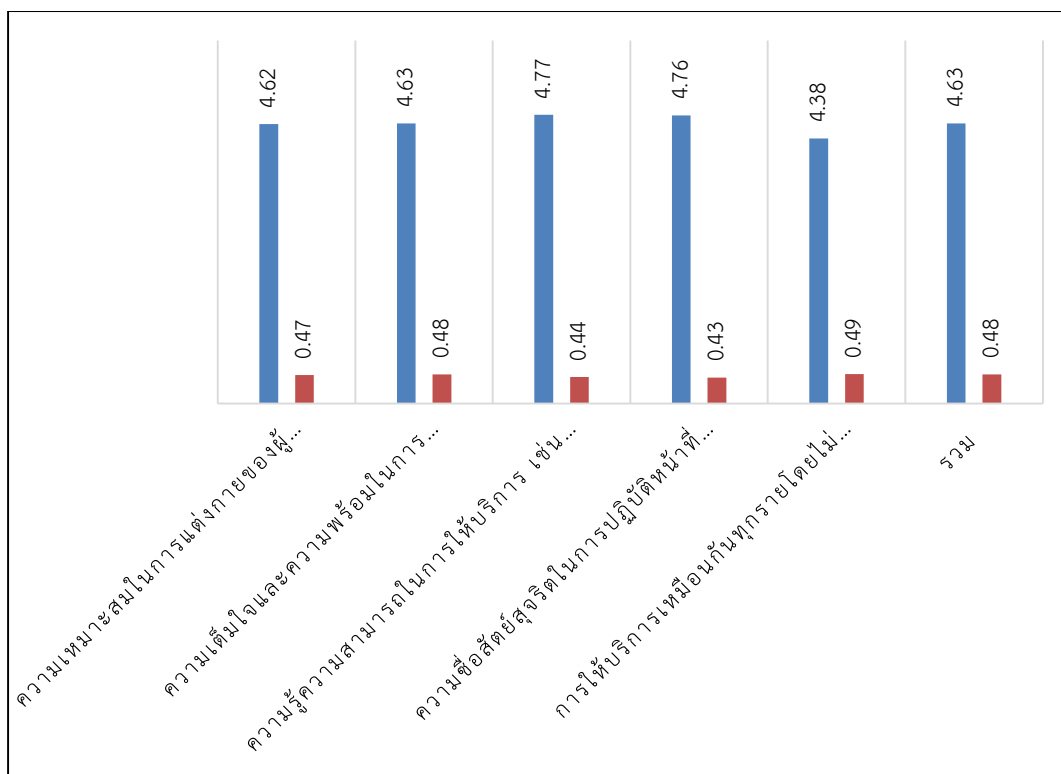
จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีโดยพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาที่หลังต้องเข้าแถวรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.48) เท่ากับ ความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.48) และความพึงพอใจในการติตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.50) ตามลำดับ



ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.62	0.47	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.63	0.48	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.77	0.44	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.43	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.63	0.48	มากที่สุด

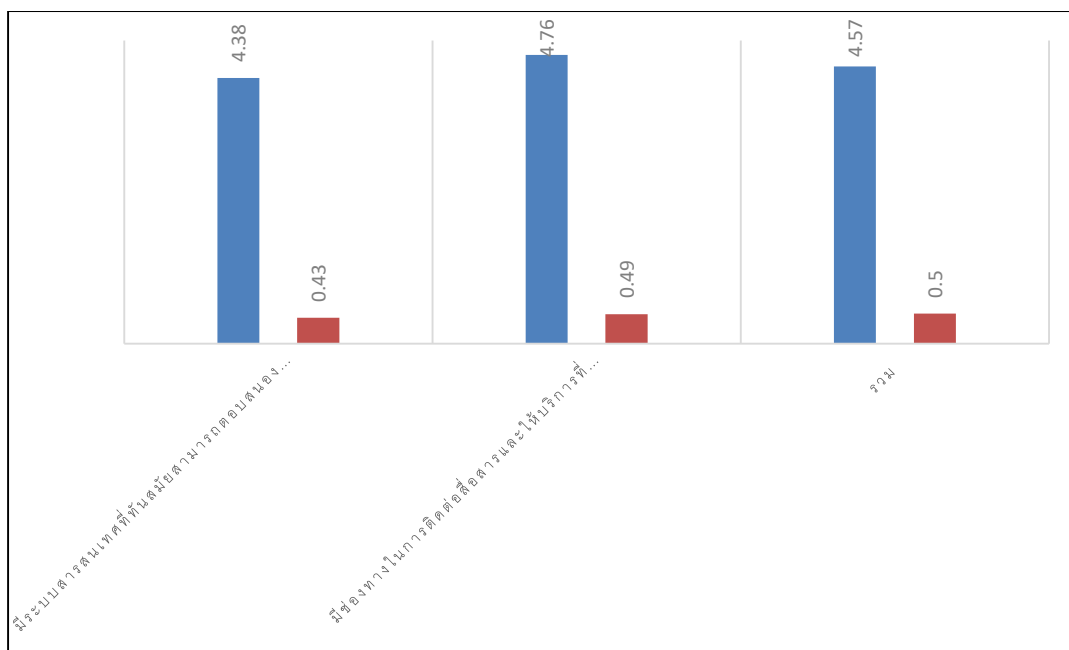
จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D. = 0.44) รองลงมาเป็น พึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.43) เรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.48) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ S.D. = 0.47) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$ S.D. = 0.49)



ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.38	0.43	มาก
มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.76	0.49	มากที่สุด
รวม	4.57	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.49) และรองลงมา มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$ S.D. = 0.43)

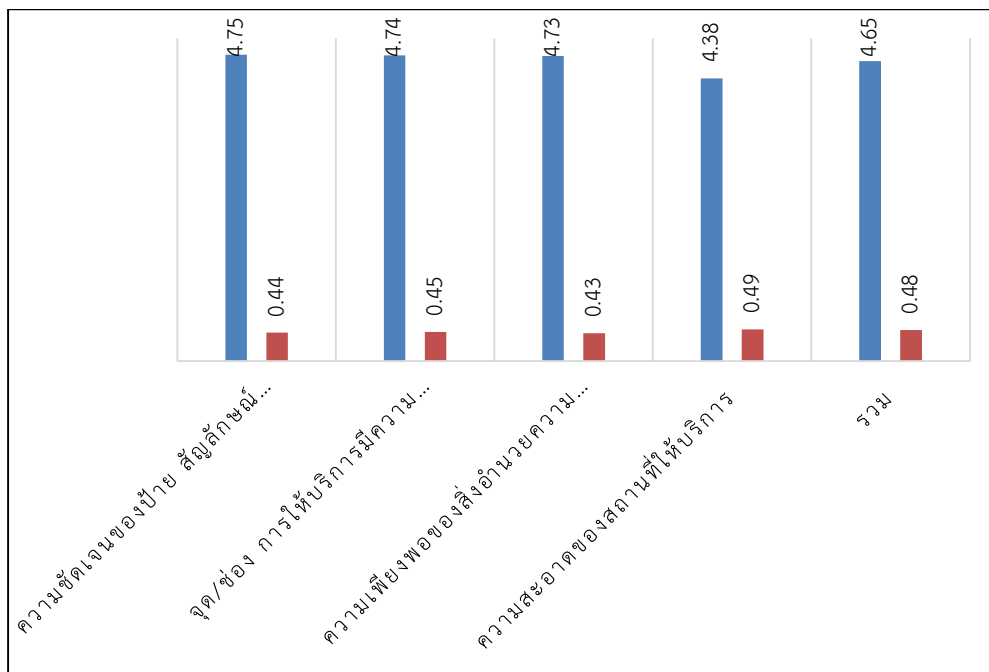


ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.74	0.45	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.73	0.43	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.65	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 2.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ S.D. = 0.44) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ S.D. = 0.45) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

ที่นักรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.16$) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ S.D. = 0.43) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.3$ S.D. = 0.49) ตามลำดับ



บทที่ 4

สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้

1. สรุปปัญหา / ข้อเสนอแนะ

	ความถี่
- ให้บริการเป็นกันเอง	12
- ระบบอินเทอร์เน็ตลំบ่อม	13
- ให้บริการดีมาก	10
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้บริการเป็นอย่างดี	8
- ตอบคำถามได้ชัดเจนและให้คำแนะนำดี	15

2. การนำผลการสำรวจไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563 จะนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการและให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการทุกเพศ ทุกวัย
2. เน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตระหนักและให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญและตรงกับความต้องการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป
สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563

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 ฯลฯ					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้งที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

งานบริหารทั่วไป
สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ