



รายงานการประเมินความพึงพอใจ
งานบริหารทั่วไป
ประจำปี 2563

สังกัดสำนักงานคณบดี

คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำนำ

ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

งานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านบริหารงานทั่วไป เช่นงานสารบรรณ งานบริหารบุคคล งานการเงินและพัสดุ งานทรัพย์สินและรายได้ งานนโยบายและแผน และงานประกันคุณภาพ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาางานของงานบริหารงานทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ในครั้งต่อไป

งานบริหารทั่วไป
สังกัดสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตุลาคม 2563

บทที่ 1

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ประจำปี 2563 ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 – 30 ธันวาคม 2563 โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีและสามารถรับแบบสอบถามความพึงพอใจฯ คืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่ใช้บริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ และนักศึกษา รองลงมาเป็นเจ้าของหน้าที่ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจจากการใช้บริการจากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ และด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ รongลงมา การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รongลงมา การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องต่อแถวเพื่อรอรับบริการ ตามลำดับ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการให้บริการงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ อยู่ในระดับมาก

บทที่ 2

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจาก งานบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

งานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มาใช้บริการงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ประจำปี 2563 โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 – 30 ธันวาคม 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ในการประเมินผลครั้งงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่าง 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 สิงหาคม 2563 – 30 ธันวาคม 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

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	80	40
หญิง	120	60
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 55 และเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	60	30
20 – 40 ปี	100	50
41 - 60 ปี	35	17.50
60 ปี ขึ้นไป	5	2.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20 – 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา เป็นช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	138	69.0
ศิษย์เก่า	2	1
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	45	22.50
บุคคลทั่วไป	15	7.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่ เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาเป็น อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 บุคคลทั่วไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป สังกัด สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	4.42	0.50	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.49	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.56	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ด้านเวลาตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเวลา

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.51	0.50	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.45	0.50	มาก

จากตารางที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.62	0.47	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.63	0.48	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.77	0.44	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.43	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.63	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็น พึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด เรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้ บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการใช้บริการได้	4.38	0.43	มาก
มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่ หลากหลาย	4.76	0.49	มากที่สุด
รวม	4.57	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุด บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.74	0.45	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.73	0.43	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.65	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้

1. สรุปปัญหา / ข้อเสนอแนะ

	ความถี่
ให้บริการเป็นกันเอง	12
ระบบอินเทอร์เน็ตลំมบ่อย	13
ให้บริการดีมาก	10
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้บริการเป็นอย่างดี	8
ตอบคำถามได้ชัดเจนและให้คำแนะนำดี	15

2. การนำผลการสำรวจไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานคณบดีคณะ
วิทยาการจัดการ ประจำปี 2563 จะนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการ ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการและให้บริการด้วยความ
ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการทุกเพศ ทุกวัย
2. เน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตระหนักและให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการในด้านต่าง
ๆ โดยมุ่งถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญและตรงกับความต้องการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป
สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ประจำปี 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-40 ปี 41-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 - นักเรียน/นักศึกษา ศิษย์เก่า
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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					
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
5.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ :

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในครั้งนี้

งานบริการทั่วไป
สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ