

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีงบประมาณ 2564

โดย

คณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มี
วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ

ตุลาคม 2564

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2564 | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| ผลการประเมิน | 1 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 2 |
| ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี | 3 |
| ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ | 9 |
| แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ปีงบประมาณ 2564 | 10 |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2564

เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต้องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 จึงตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ผลการประเมิน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 คณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้รายงานผลการประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ความพึงพอใจ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ● ชาย | 89 | 50.86 |
| ● หญิง | 86 | 49.14 |
| 2. สถานภาพ | | |
| ● อาจารย์/เจ้าหน้าที่ | 30 | 17.14 |
| ● นักศึกษา | 109 | 62.29 |
| ● บุคคลทั่วไป | 36 | 20.57 |
| 3. ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี | | |
| ● น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี | 111 | 63.43 |
| ● 3 - 6 ครั้ง/ปี | 52 | 29.71 |
| ● มากกว่า 6 ครั้ง/ปี | 12 | 6.86 |

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 50.86 และเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.14

2. สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 62.29 บุคคลทั่วไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14

3. ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน มีความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 63.43

3 - 6 ครั้ง/ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.71 และมากกว่า 6 ครั้ง/ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.86

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้ง 5 ด้าน

(n=175)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน | \bar{x} | SD | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|--|-------------|-------------|------------------|--------|
| ด้านกายภาพ | 3.89 | 0.38 | มาก | 5 |
| ด้านการให้บริการ | 4.07 | 0.35 | มาก | 3 |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 4.73 | 0.38 | มากที่สุด | 1 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี | 4.03 | 0.46 | มาก | 4 |
| ด้านสุขอนามัย | 4.09 | 0.47 | มาก | 2 |
| รวม | 4.16 | 0.41 | มาก | |

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ มาก $\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.41$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

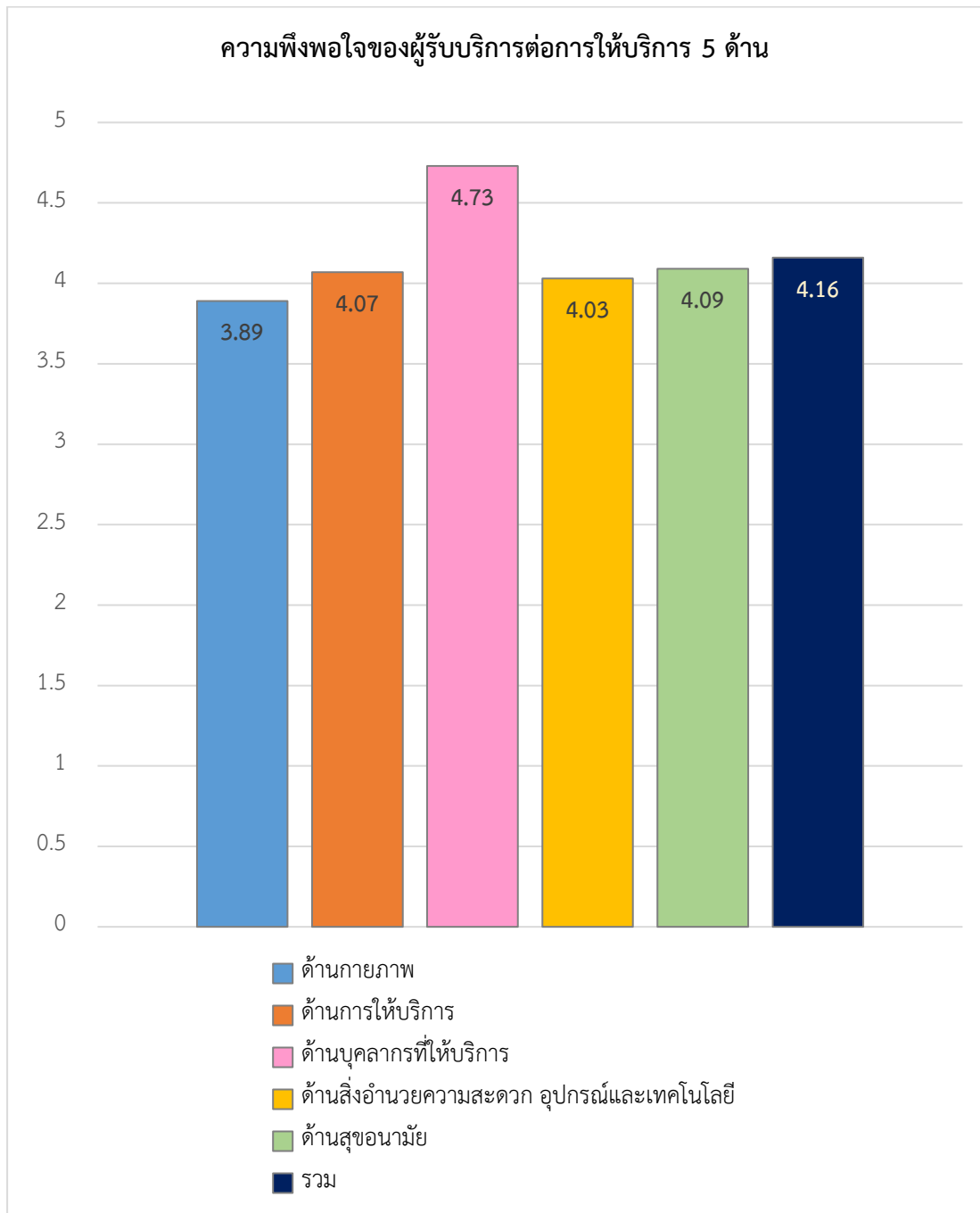
อันดับที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.73$, $SD = 0.38$ (

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขอนามัย โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.47$)

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.35$ (

อันดับที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.46$ (

อันดับที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกายภาพ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก
($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.38$)



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านกายภาพ

(n=175)

| ความพึงพอใจ ด้านกายภาพ | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ | อันดับ |
|---|-------------|-------------|----------------------|--------|
| 1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ | 4.49 | 0.36 | มาก | 1 |
| 2. ความเหมาะสมของอาคารสถานที่ | 3.43 | 0.42 | ปานกลาง | 4 |
| 3. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศเหมาะสมต่อการ ให้บริการ | 4.47 | 0.37 | มาก | 2 |
| 4. อาคารสถานที่มีความเป็นระเบียบ สวยงาม | 3.75 | 0.41 | มาก | 3 |
| 5. ความสะอาดของห้องน้ำ | 3.31 | 0.44 | ปานกลาง | 5 |
| รวม | 3.89 | 0.38 | มาก | |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นอันดับที่ 1 โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.49$, $SD = 0.36$ (

อันดับที่ 2 คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.47$, $SD = 0.37$)

อันดับที่ 3 อาคารสถานที่มีความเป็นระเบียบ สวยงาม โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.41$ (

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.38$ (

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการให้บริการ

(n=175)

| ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ | อันดับ |
|---|-------------|-------------|----------------------|--------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.35 | 0.44 | มาก | 3 |
| 2. สามารถเข้ารับบริการโดยสะดวกและรวดเร็ว | 3.73 | 0.43 | มาก | 4 |
| 3. มีขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 4.59 | 0.41 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ให้บริการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องตามความต้องการ | 4.43 | 0.46 | มาก | 2 |
| 5. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก | 3.26 | 0.45 | ปานกลาง | 5 |
| รวม | 4.07 | 0.35 | มาก | |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการมีขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นอันดับที่ 1 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.59$, $SD = 0.41$ (

อันดับที่ 2 คือ ให้บริการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องตามความต้องการ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.43$, $SD = 0.46$ (

อันดับที่ 3 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.35$, $SD = 0.44$ (

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.35$ (

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

(n=175)

| ความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ | อันดับ |
|---|-------------|-------------|----------------------|--------|
| 1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด | 1 |
| 2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟัง ปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มใจ | 4.82 | 0.39 | มากที่สุด | 2 |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้ คำชี้แจงได้ชัดเจน | 4.49 | 0.41 | มาก | 5 |
| 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ เรียกร้องค่าตอบแทน | 4.70 | 0.40 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ความเท่าเทียมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.81 | 0.39 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.73 | 0.38 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับที่ 1 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.83$, $SD = 0.38$ (

อันดับที่ 2 คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มใจ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.82$, $SD = 0.39$ (

อันดับที่ 3 ความเท่าเทียมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.81$, $SD = 0.39$ (

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = 4.73$, $SD = 0.38$ (

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์และเทคโนโลยี

(n=175)

| ความพึงพอใจ | \bar{x} | SD | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|--|-------------|-------------|------------------|--------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์และเทคโนโลยี | | | | |
| 1. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ | 3.49 | 0.58 | ปานกลาง | 5 |
| 2. มีความพร้อมในการให้บริการ | 4.36 | 0.58 | มาก | 1 |
| 3. มีความเหมาะสมในการให้บริการ | 3.97 | 0.59 | มาก | 4 |
| 4. มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่ง | 4.20 | 0.58 | มาก | 2 |
| 5. มีความสะดวกในการเข้าถึงในการรับบริการ | 4.14 | 0.56 | มาก | 3 |
| รวม | 4.03 | 0.46 | มาก | |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.36$, $SD = 0.58$ (

อันดับที่ 2 คือ มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่ง โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.20$, $SD = 0.58$ (

อันดับที่ 3 มีความสะดวกในการเข้าถึงในการรับบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.56$ (

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.03$, $SD = 0.46$ (

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านสุขอนามัย

(n=175)

| ความพึงพอใจ ด้านสุขอนามัย | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ | อันดับ |
|---|-------------|-------------|----------------------|--------|
| 1. มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ | 4.59 | 0.61 | มากที่สุด | 2 |
| 2. มีบริการแอลกอฮอล์ เจลล้างมือ เจล แอลกอฮอล์ | 4.61 | 0.59 | มากที่สุด | 1 |
| 3. มีการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในอาคาร | 3.32 | 0.66 | ปานกลาง | 5 |
| 4. มีการเช็ดฆ่าเชื้อ เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ประตู | 4.38 | 0.59 | มาก | 3 |
| 5. มีการจัดบริการที่ที่นั่งหน้ากากอนามัย | 3.56 | 0.66 | มาก | 4 |
| รวม | 4.09 | 0.47 | มาก | |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการมีบริการแอลกอฮอล์ เจลล้างมือ เจลแอลกอฮอล์ เป็นอันดับที่ 1 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, SD = 0.59)

อันดับที่ 2 คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.59$, SD = 0.61(

อันดับที่ 3 มีการเช็ดฆ่าเชื้อ เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ประตู โดยมีระดับความพึงพอใจมาก $\bar{x} = 4.38$, SD = 0.59 (

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านสุขอนามัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.09$, SD = 0.47)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ราย แสดงความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ
ปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ นักศึกษา บุคคลทั่วไป
3. ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี 3 - 6 ครั้ง/ปี มากกว่า 6 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกายภาพ | | | | | |
| 1) ความสะอาดของอาคารสถานที่ | | | | | |
| 2) ความเหมาะสมของอาคารสถานที่ | | | | | |
| 3) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศเหมาะสมต่อการให้บริการ | | | | | |
| 4) อาคารสถานที่มีความเป็นระเบียบ สวยงาม | | | | | |
| 5) ความสะอาดของห้องน้ำ | | | | | |
| ด้านการให้บริการ | | | | | |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 2) สามารถเข้ารับบริการโดยสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| 3) มีขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ | | | | | |
| 4) ให้บริการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องตามความต้องการ | | | | | |
| 5) มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 1) ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย | | | | | |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 3) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำชี้แจงได้ชัดเจน | | | | | |
| 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน | | | | | |
| 5) ความเท่าเทียมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี | | | | | |
| 1) มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ | | | | | |
| 2) มีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 3) มีความเหมาะสมในการให้บริการ | | | | | |
| 4) มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่ง | | | | | |
| 5) มีความสะดวกในการเข้าถึงในการรับบริการ | | | | | |
| ด้านสุขอนามัย | | | | | |
| 1) มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ | | | | | |
| 2) มีบริการแอลกอฮอล์ เจลล้างมือ เจลแอลกอฮอล์ | | | | | |
| 3) มีการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในอาคาร | | | | | |
| 4) มีการเช็ดฆ่าเชื้อ เช่น โต๊ะทำงาน แก้ว กระจุก | | | | | |
| 5) มีการจัดบริการที่ที่นั่งหากากอนามัย | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

แก่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

คณะวิทยาการจัดการ