

**รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564**

\*\*\*\*\*

ตามที่ คณะครุศาสตร์ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยคณะครุศาสตร์ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ที่ให้บริการ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ โดยสำรวจความคิดเห็นจากการผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน 108 คน เพื่อนำผลที่ได้จากการให้บริการไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดให้บริการในปีต่อไป ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ พิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้

1.00-1.50	เท่ากับ	น้อยที่สุด
1.51-2.50	เท่ากับ	น้อย
2.51-3.50	เท่ากับ	ปานกลาง
3.51-4.50	เท่ากับ	มาก
4.51-5.00	เท่ากับ	มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ชาย	43	39.81
หญิง	65	60.18
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	6.48
21 - 40 ปี	69	63.88
40 - 60 ปี	29	26.85
60 ปีขึ้นไป	3	2.77
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพของผู้มาขอรับการบริหาร

ชั้นปี	ค่าความถี่	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	61	56.48
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	35	32.40
ศิษย์เก่า	5	4.63
บุคคลทั่วไป	7	6.48
รวม	108	100

## ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ระดับความความคิดเห็น

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
<b>1. ด้านเวลา</b>			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.58	0.57	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.65	มากที่สุด
รวม	<b>4.56</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.54	มาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.33	0.61	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนมาทีหลังต้องเข้าแถวรอ	4.40	0.63	มาก
รวม	<b>4.35</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.33	0.60	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.37	0.59	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.35	0.58	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ของสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.42	0.58	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	0.60	มาก
รวม	<b>4.36</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.34	0.61	มาก
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.29	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
5.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.35	0.63	มาก
5.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.41	0.61	มาก
5.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.36	0.63	มาก
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.30	0.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.51	0.62	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>โดยรวม (4.56+4.35+4.36+4.32+4.36+4.51)/6</b>	<b>4.41</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยผู้เข้ามาใช้บริการมีความคิดเห็น ดังนี้

#### ด้านเวลา

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านเวลา โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องเข้าแถวรอ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในระดับมาก

### ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการประเมินความคิดเห็นในการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมาก ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมาก การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.354 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมาก

### ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการประเมินความคิดเห็นในการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความคิดเห็นในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก

### ด้านการให้บริการในภาพรวม

ผลการประเมินความคิดเห็นในการให้บริการในภาพรวม โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยรวมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมาก



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

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา 1. ....

2. ....

ข้อเสนอแนะ 1. ....

2. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้  
 สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี