



รายงานสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2565



คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

ตามที่งานบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีโดย งานบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของ ผู้ที่ใช้บริการโดยใช้การสุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ โดยสำรวจความคิดเห็นจากการสุ่มตัวอย่างผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน 39คน เพื่อนำผลที่ได้จากการใช้บริการไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดให้บริการในปีต่อไป ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ 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	14	35.89
หญิง	25	64.10
รวม	39	100

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

จำนวน	ค่าความถี่	ร้อยละ
อาจารย์	29	74.35
เจ้าหน้าที่	10	25.64
รวม	39	100

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ระดับความความคิดเห็น

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.ด้านเวลา	4.48	0.85	มาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.78	มากที่สุด
รวม	4.52	0.81	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.99	มาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.46	0.72	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนมาทีหลังต้องเข้าแถวรอ	4.49	0.76	มาก
รวม	4.43	0.82	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.57	0.68	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.56	0.78	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.54	0.69	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ของสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.66	0.64	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.73	มาก
รวม	4.54	0.70	มากที่สุด
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.52	0.63	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.58	0.64	มากที่สุด
รวม	4.55	0.63	มากที่สุด

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด
5.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.67	0.60	
5.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.54	0.73	มากที่สุด
5.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.55	0.73	มากที่สุด
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.48	0.75	มาก
รวม	4.56	0.7	มากที่สุด

6.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.55	0.75	มากที่สุด
รวม	4.55	0.75	มากที่สุด
โดยรวม 4.52+4.43+4.54+4.55+4.56+4.55	4.52	073	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้

ด้านเวลา

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านเวลา โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.56ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน0.78อยู่ในระดับมากที่สุดการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย4.48ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน0.85อยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องเข้าแถวรอมีค่าเฉลี่ย 4.49ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน0.76อยู่ในระดับ มากการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72อยู่ในระดับมากที่สุดการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอของสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.66ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64อยู่ในระดับมากที่สุดความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.57ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68อยู่ในระดับมากที่สุดความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.56ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78อยู่ในระดับมากที่สุด ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.54ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69อยู่ในระดับมากที่สุดการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 4.37ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73อยู่ในระดับมาก

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ย 4.58ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64อยู่ในระดับมากที่สุดมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้มีค่าเฉลี่ย 4.52ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็น ดังนี้ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีค่าเฉลี่ย 4.67ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.6อยู่ในระดับมากที่สุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.55ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73อยู่ในระดับมากที่สุดจุด/ช่อง การ

ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย4.54ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73อยู่ในระดับ มากที่สุดความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย4.48ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75อยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการในภาพรวม

ผลการประเมินความความคิดเห็นในการให้บริการในภาพรวม โดยผู้เข้าร่วมโครงการมีความความคิดเห็น ดังนี้ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใดมีค่าเฉลี่ย 4.55ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยรวมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.52ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 73อยู่ในระดับมากที่สุด