



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Faculty of Humanities and Social Sciences

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประจำปี 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
1.2 สถานะ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา

ตอนที่ 2. ระดับความพึงพอใจ /ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิยาศยดีเป็นมิตรและเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
2.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3.	มีบุคลิกภาพการแต่งกายการวางตัวหรือการประพฤติตนได้อย่างเหมาะสม					
4.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลในหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้ดี					
5.	ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
6.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ					
7.	มีความรู้ความเข้าใจในเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการในระดับดี					
8.	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
9.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
10.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน					
11.	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด					
12.	ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบประเมิน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ประจำปี พ.ศ.2562**

จากการแจกแบบสอบถามผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา จำนวน 250 ชุด ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานพบว่าประเภทผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20% เพศ หญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80% สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น ผู้บริหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00% อาจารย์ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80% เจ้าหน้าที่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00% นักศึกษา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20% สำหรับ ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นของผู้ร่วมโครงการ

การแปลค่าเฉลี่ยความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มใช้เกณฑ์ของเบสก์ (บุญสม ศรีสะอาด 2543:100) ดังนี้

4.51 – 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หัวข้อการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	การแปลความ	ร้อยละ%
1.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตร และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.12	มาก	82.40
2.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.97	มาก	79.40
3.	มีบุคลิกภาพการแต่งกายการวางตัวหรือการประพฤติตน ได้อย่างเหมาะสม	4.16	มาก	83.20
4.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลในหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้ดี	4.12	มาก	82.40
5.	ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.17	มาก	83.46
6.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ	4.10	มาก	82.16
7.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการในระดับดี	4.08	มาก	81.60
8.	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.01	มาก	80.20
9.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	มาก	81.80
10.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน	4.32	มาก	86.35
11	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.18	มาก	83.60
12	ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.15	มาก	83.00
เฉลี่ยทั้งหมด		4.12	มาก	82.40

1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ความพึงพอใจสรุปโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม
คะแนนเฉลี่ย 4.12 คิดเป็น 82.40% อยู่ในระดับดีมาก

2. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างช่องทางการการให้บริการ การให้คำแนะนำผ่านทางระบบสังคมออนไลน์
เช่น Face book หรือ Line และอื่นๆ เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับคำแนะนำได้สะดวกและรวดเร็วมาก
ยิ่งขึ้น

2.เพิ่มเติมอุปกรณ์การให้บริการต่างๆให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์
ฯลฯ