



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
Faculty of Humanities and Social Sciences

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ประจำปี 2563

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.2563**

จากการแจกแบบสอบถามผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา จำนวน 240 ชุด ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานพบว่าประเภทผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50% เพศ หญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50% สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08% อาจารย์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.41% เจ้าหน้าที่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00% นักศึกษา จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50% สำหรับตอนที่ 2 เป็น ความคิดเห็นของผู้ร่วมโครงการ

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 ปี 2563

หัวข้อการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	การแปลความ	ร้อยละ%
1.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตร และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.28	มาก	85.60
2.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.11	มาก	82.20
3.	มีบุคลิกภาพการแต่งกายการวางตัวหรือการประพฤติตน ได้อย่างเหมาะสม	4.23	มาก	84.60
4.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลในหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้ดี	4.25	มาก	85.00
5.	ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.29	มาก	85.80
6.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ	3.95	มาก	79.00
7.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการในระดับดี	4.24	มาก	84.80
8.	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.11	มาก	82.20
9.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.23	มาก	84.60
10.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน	4.35	มาก	87.00
11	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.18	มาก	83.60
12	ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.27	มาก	85.40
<b>เฉลี่ยทั้งหมด</b>		<b>4.20</b>	<b>มาก</b>	<b>84.15</b>

1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากร  
สายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 ชุด ความพึงพอใจสรุปโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม  
คะแนนเฉลี่ย 4.20 คิดเป็น 84.15% อยู่ในระดับมาก

## 2. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างช่องทางการการให้บริการ การให้คำแนะนำผ่านทางระบบสังคมออนไลน์  
เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับคำแนะนำได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. อุปกรณ์การให้บริการต่างๆให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ ฯลฯ