

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ประจำปี พ.ศ.2564**

จากการแจกแบบสอบถามผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา จำนวน 215 ชุด ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานพบว่าประเภทผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79% เพศ หญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21% สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32% อาจารย์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.97% เจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51% นักศึกษา จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20% สำหรับตอนที่ 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 ปี 2564

หัวข้อการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	การแปลความ	ร้อยละ%
1.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตร และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.51	มากที่สุด	90.2
2.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.55	มากที่สุด	91.0
3.	มีบุคลิกภาพการแต่งกายการวางตัวหรือการประพฤติตน ได้อย่างเหมาะสม	4.39	มาก	87.8
4.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลในหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้ดี	4.45	มาก	89.0
5.	ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.52	มากที่สุด	90.4
6.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ	4.48	มาก	89.6
7.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการในระดับดี	4.57	มากที่สุด	91.40
8.	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.51	มาก	70.20
9.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	มากที่สุด	91.60
10.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน	4.48	มาก	89.60
11.	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.25	มาก	85.00
12.	ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.46	มาก	89.20
เฉลี่ยทั้งหมด		4.39	มาก	87.92

1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 2564

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 215 ชุด ความพึงพอใจสรุปโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม คะแนนเฉลี่ย 4.39 คิดเป็น 87.92% อยู่ในระดับมาก

2. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างช่องทางการให้บริการ การให้คำแนะนำผ่านทางระบบสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับคำแนะนำได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. สนับสนุนอุปกรณ์การให้บริการต่างๆให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ ฯลฯ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Faculty of Humanities and Social Sciences

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประจำปี 2564

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