

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ 2566**

จากการแจกแบบสอบถามผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา จำนวน 128 ชุด ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานพบว่าประเภทผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40% เพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59% สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90% อาจารย์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09% เจ้าหน้าที่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5% นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5% 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 ปีงบประมาณ 2566

หัวข้อการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	การแปลความ	ร้อยละ%
1.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตร และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.53	มากที่สุด	90.60
2.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.56	มากที่สุด	91.20
3.	มีบุคลิกภาพการแต่งกายการวางตัวหรือการประพฤติตน ได้อย่างเหมาะสม	4.41	มาก	88.20
4.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลในหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ได้ดี	4.42	มาก	88.40
5.	ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.58	มากที่สุด	91.60
6.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ	4.49	มาก	89.80
7.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการในระดับดี	4.56	มากที่สุด	91.20
8.	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.50	มาก	70.00
9.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.56	มากที่สุด	91.20
10.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน	4.52	มากที่สุด	90.40
11.	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.40	มาก	88.00
12.	ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม	4.47	มาก	89.40
เฉลี่ยทั้งหมด		4.41	มาก	88.33

1. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2566

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 128 ชุด ความพึงพอใจสรุปโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็น 88.33% อยู่ในระดับมาก

2. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างช่องทางการให้บริการ การให้คำแนะนำผ่านทางระบบสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับคำแนะนำได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. สนับสนุนอุปกรณ์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Faculty of Humanities and Social Sciences

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566

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 อธิบายดีเป็นมิตรและเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
2.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3.	มีบุคลิกภาพการแต่งกายการวางตัวหรือการประพฤติตนได้อย่างเหมาะสม					
4.	มีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานสามารถปฏิบัติงานกับบุคคลในหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้ดี					
5.	ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
6.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ					
7.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการในระดับดี					
8.	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
9.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
10.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน					
11.	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด					
12.	ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม					

ข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณที่ตอบแบบประเมิน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์