



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2561

สังกัดคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สังกัดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ระหว่างเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2561

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่มีต่อบุคลากรทั้งภายใน ภายนอก และนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 86 คน ซึ่งแบบประเมิน แบ่งออก 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหน่วยงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	38.4
หญิง	53	61.6
Total	70	100.0
ตำแหน่ง		
ข้าราชการ/อาจารย์	23	26.7
บุคลากรสายสนับสนุน	12	14.0
นักศึกษา	30	34.9
บุคคลภายนอก	21	24.4
Total	86	100.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-30 ปี	48	55.8
31-40 ปี	25	29.1
มากกว่า 40 ปี	13	15.1
Total	86	100.0
ประเภทของการติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเอง	53	61.6
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	27	31.4
ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	6	7.0
Total	70	100.0

จากตาราง 1 ผลประเมิณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 86 คน มีข้อมูลทั่วไป ร้อยละเียดดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และเพศหญิง 53 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 บุคลากรภายนอก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.1 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

ประเภทของการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.4 ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลแบบค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การให้คะแนน	ความพึงพอใจระดับคะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
ระดับค่าเฉลี่ย 4.01-5.00	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51-4.00	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก	4 คะแนน
ระดับค่าเฉลี่ย 3.01-3.50	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง	3 คะแนน
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51-3.00	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย	2 คะแนน
ระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตาราง 2 ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	มากที่สุด	5 คะแนน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	มากที่สุด	5 คะแนน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	มากที่สุด	5 คะแนน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	มากที่สุด	5 คะแนน
รวม	4.20	มากที่สุด	5 คะแนน

ผลการประเมิน จากตาราง 2 พบว่า ผลการประเมินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาจากรายชื่อของแต่ละด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านกระบวนการงาน/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05

ตาราง 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.12	มากที่สุด	5 คะแนน
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	3.59	ปานกลาง	5 คะแนน
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.44	มากที่สุด	5 คะแนน
รวม	4.05	มากที่สุด	5 คะแนน

ผลการประเมิน จากตาราง 3 พบว่า ผลการประเมินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาจากรายข้อของแต่ละด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.44 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.59

ตารางที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	3.93	มากที่สุด	5 คะแนน
2. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.26	มากที่สุด	5 คะแนน
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.26	มากที่สุด	5 คะแนน
รวม	4.15	มากที่สุด	5 คะแนน

ผลการประเมิน จากตาราง 4 พบว่า ผลการประเมินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาจากรายข้อของแต่ละด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.26 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 3.93