



รายงานการประเมินความพึงพอใจ

สำนักงานคณบดี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ 2566

บทนำ

ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านบริหารงานทั่วไป เช่น งานวิชาการ งานสารบรรณ งานบริหารบุคคล งานการเงินและพัสดุ งานทรัพย์สินและรายได้ งานนโยบายและแผน และงานประกันคุณภาพ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคลากร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในครั้งต่อไป

สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร	3
บทที่ 2 การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการบริการด้านต่าง ๆ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
- ด้านเวลา	
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
บทที่ 4 ปัญหา / ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้	17
ภาคผนวก	18
- ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2566	19

บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 กันยายน 2566 โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และสามารถรับแบบสอบถามความพึงพอใจฯ คืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจจากการใช้บริการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.83) รองลงมาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ S.D. = 0.83) ด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.84) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ การใช้งานจากสภาพเหมาะสมมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

บทที่ 2

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจาก สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มาใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 กันยายน 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ในการประเมินผล สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ (โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อย)

- ด้านเวลา
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

2. เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานคณบดี โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 กันยายน 2566
3. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
4. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 หาค่าร้อยละของ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ ด้วยคำสั่ง Frequency
5. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้คำสั่ง Frequency โดยแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		การแปลผล
1.00 – 1.50	เท่ากับ	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	เท่ากับ	พึงพอใจน้อย
2.51 – 3.50	เท่ากับ	พึงพอใจปานกลาง
3.51 – 4.50	เท่ากับ	พึงพอใจมาก
4.51 – 5.00	เท่ากับ	พึงพอใจมากที่สุด

6. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยใช้คำสั่ง Frequency
7. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวม
8. สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
9. จัดทำรายงานสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 3

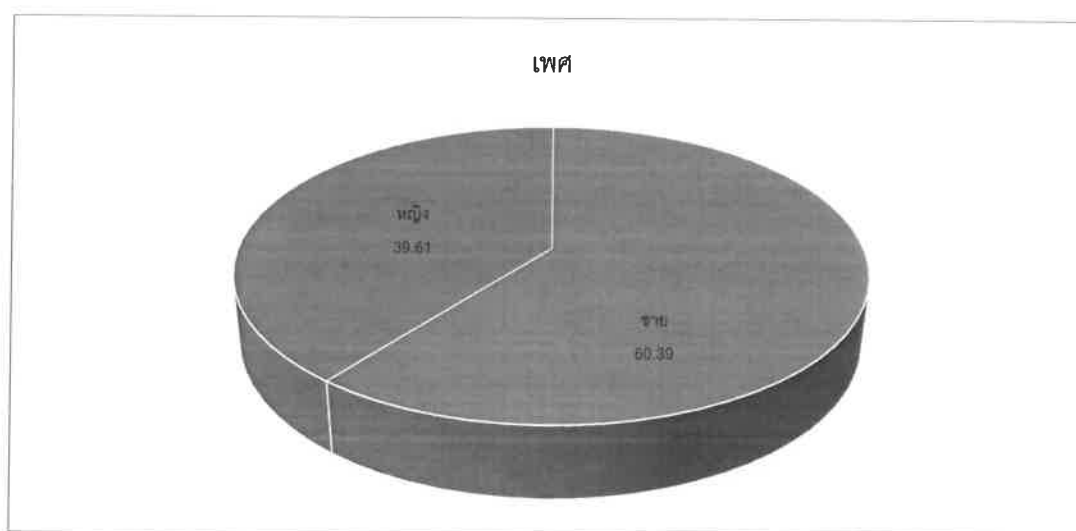
การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	60.39
หญิง	61	39.61
รวม	154	100.0

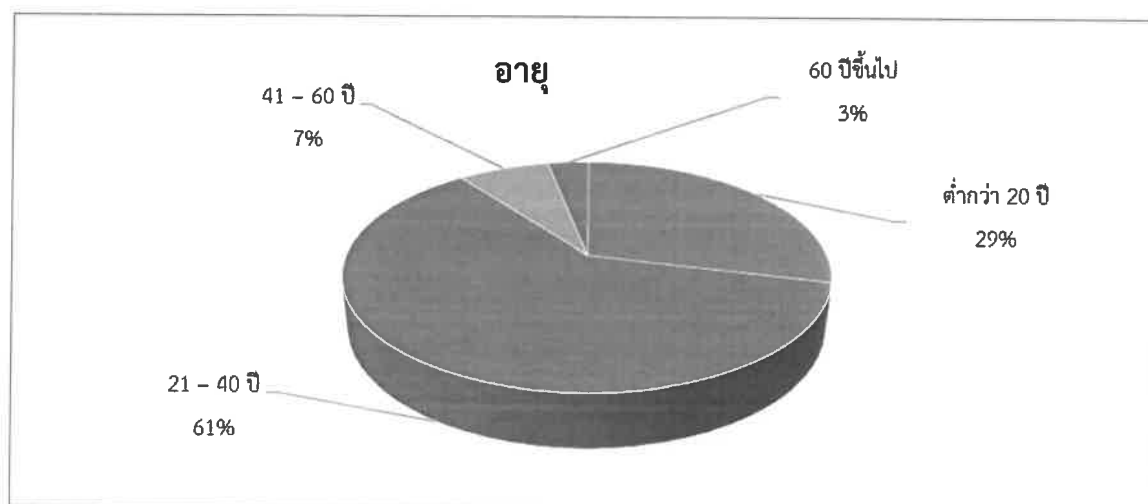
จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 คน เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 60.39 และเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 รวมทั้งหมด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 100



ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	44	28.57
21 – 40 ปี	94	61.04
41 – 60 ปี	11	7.14
60 ปีขึ้นไป	5	3.25
รวม	154	100.00

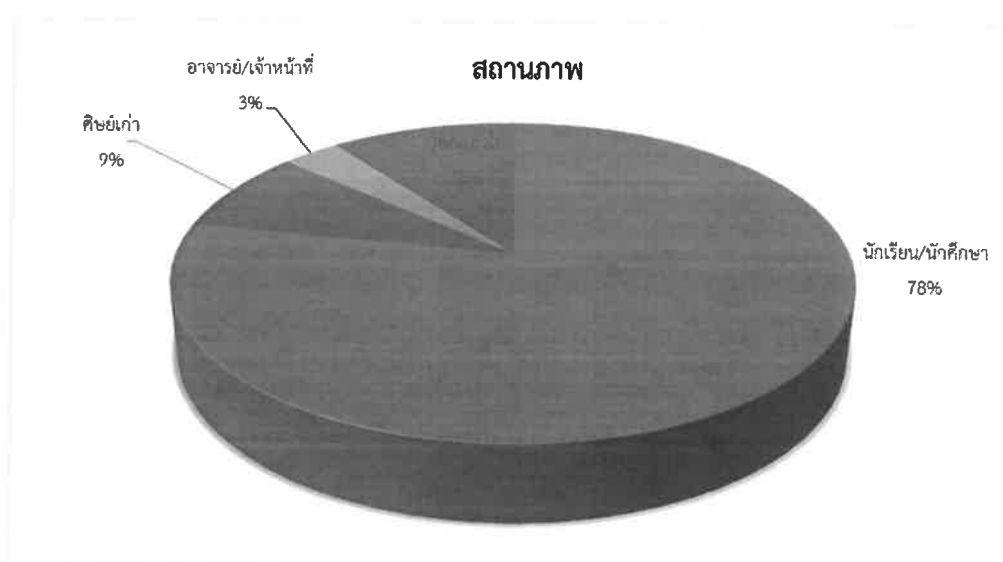
จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 61.04 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.25 ตามลำดับ



ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	120	77.92
ศิษย์เก่า	13	8.44
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	5	3.25
บุคคลทั่วไป	16	3.45
รวม	154	100

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 คน ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 77.92 รองลงมาบุคคลทั่วไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 ศิษย์เก่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 และเป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และ ตามลำดับ

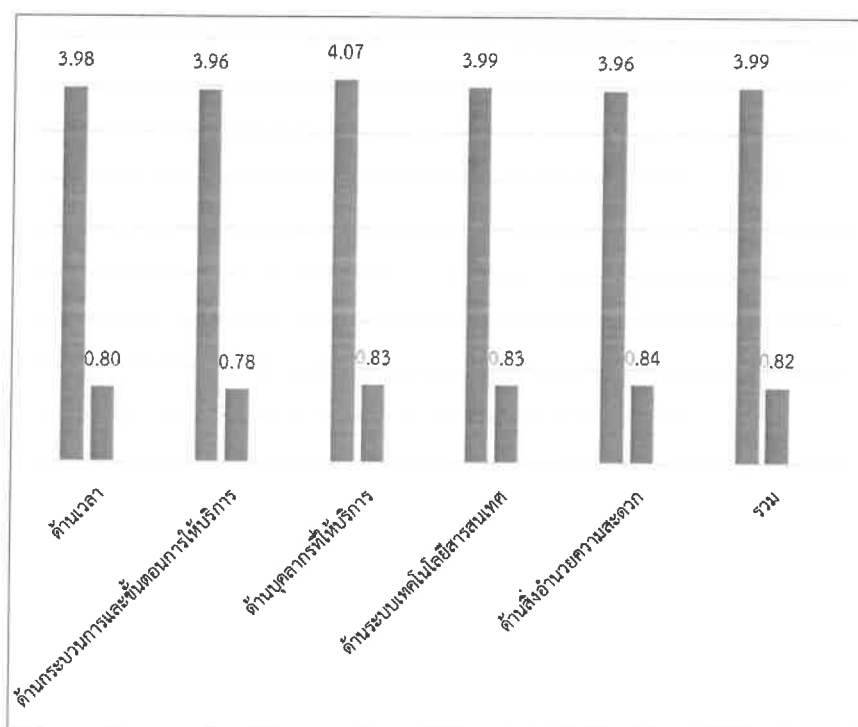


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	3.98	0.80	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.78	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.07	0.83	มาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.99	0.83	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.84	มาก
รวม	3.99	0.85	มาก

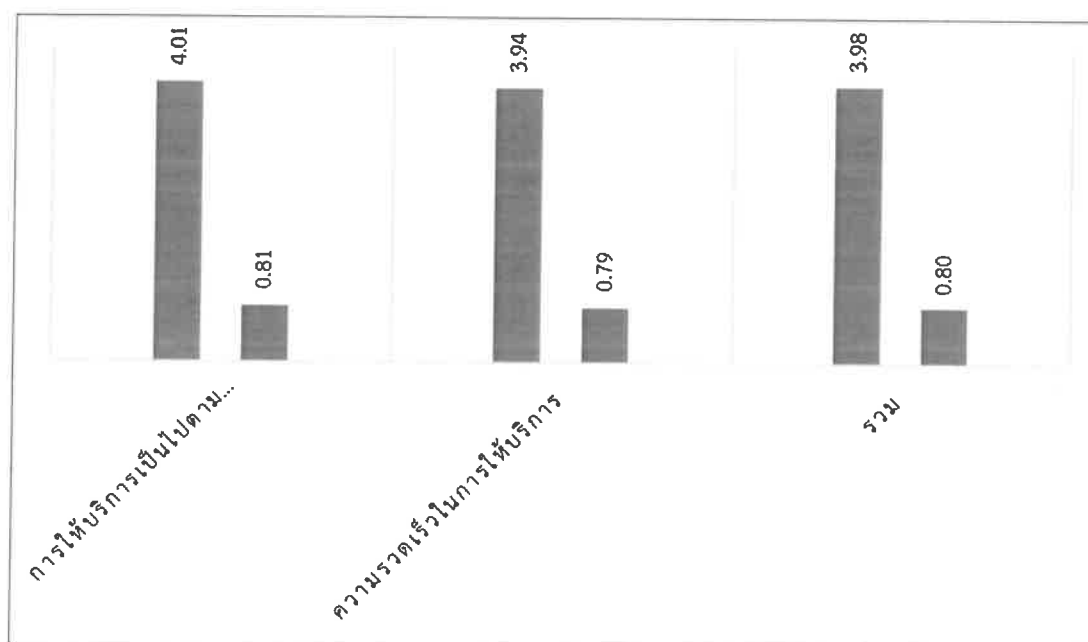
จากตาราง 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$ S.D. = 0.83) รองลงมาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$ S.D. = 0.83) ด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$ S.D. = 0.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$ S.D. = 0.84) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$ S.D. = 0.78)



ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านเวลา

ประเด็นพิจารณา	\bar{x}	S.D.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.81
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	0.79
รวม	3.98	0.80

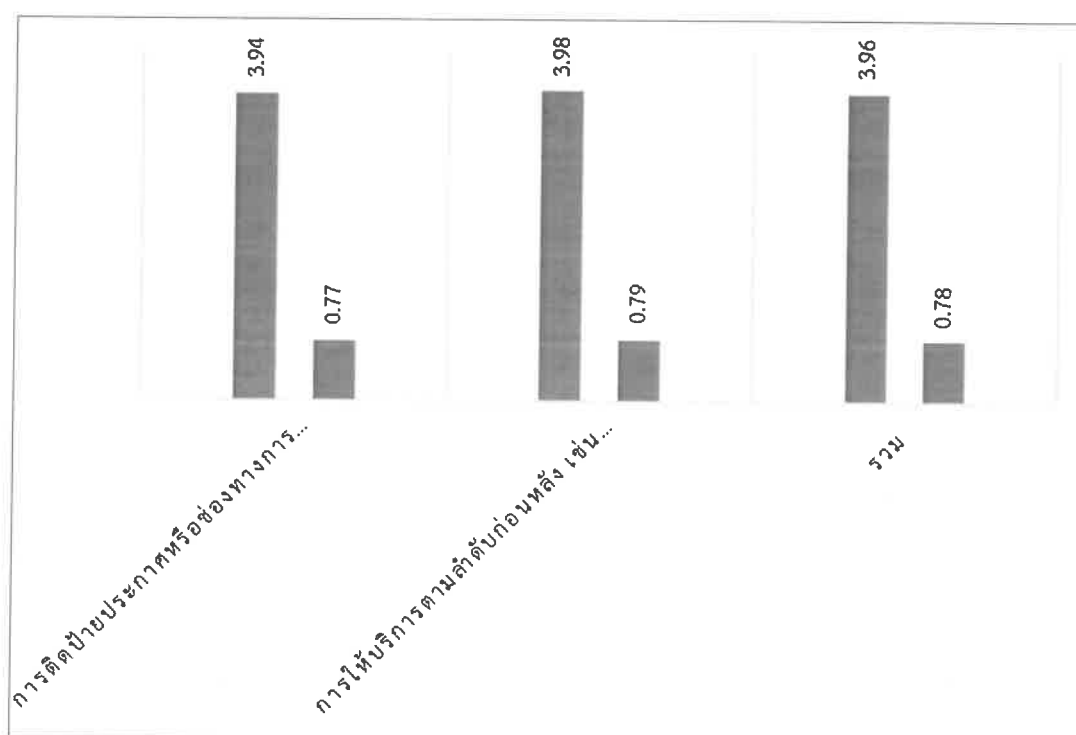
จากตาราง 2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = 0.79) ตามลำดับ



ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	\bar{x}	S.D.
การติดป้ายประกาศหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์	3.94	0.77
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน มาทีหลังต้องต่อแถวรอ	3.98	0.79
รวม	3.96	0.78

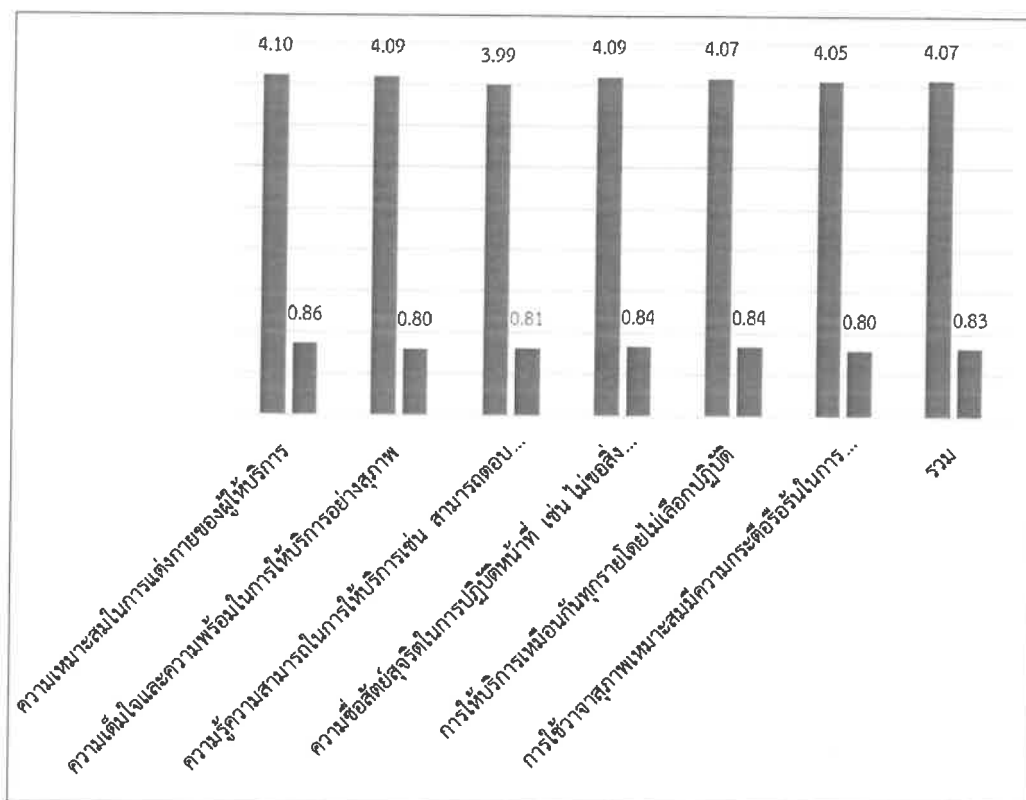
จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีโดยพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน มาทีหลังต้องเข้าแถวรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = 0.77) เท่ากับ รองลงมาความพึงพอใจในการติดป้ายประกาศหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.79) ตามลำดับ



ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	\bar{x}	S.D.
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.10	0.86
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.09	0.80
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	3.99	0.81
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.09	0.84
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.07	0.84
การใช้วาจาสุภาพเหมาะสมมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.05	0.80
รวม	4.07	0.83

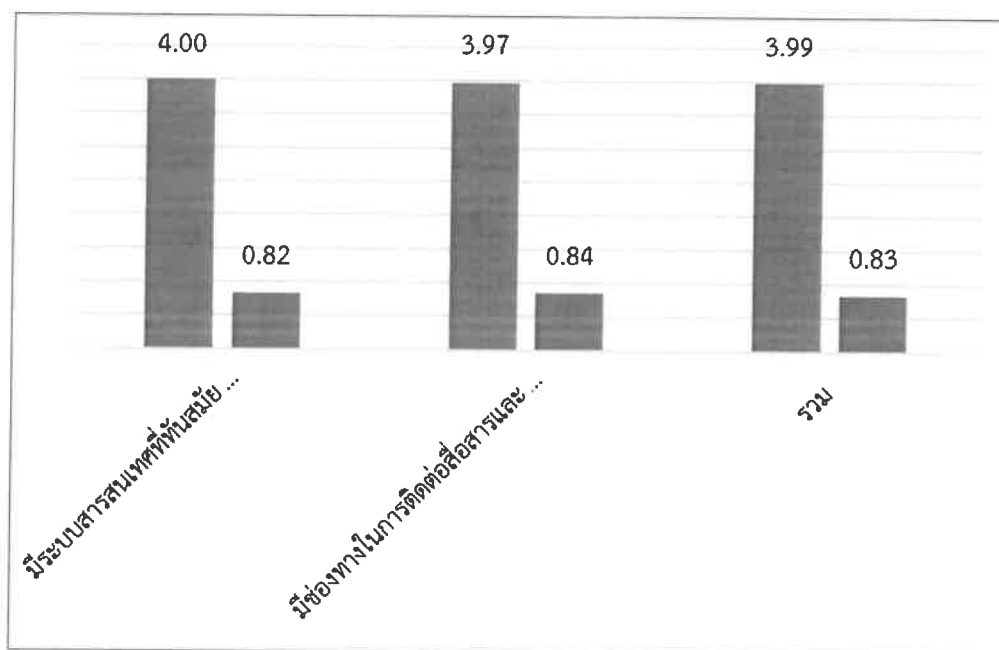
จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.84) รองลงมาเป็นเรื่องการใช้วาจาสุภาพเหมาะสมมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.80) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.86) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.80) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.84) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ S.D. = 0.72)



ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	\bar{x}	S.D.
มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.00	0.82
มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	3.97	0.84
รวม	3.99	0.83

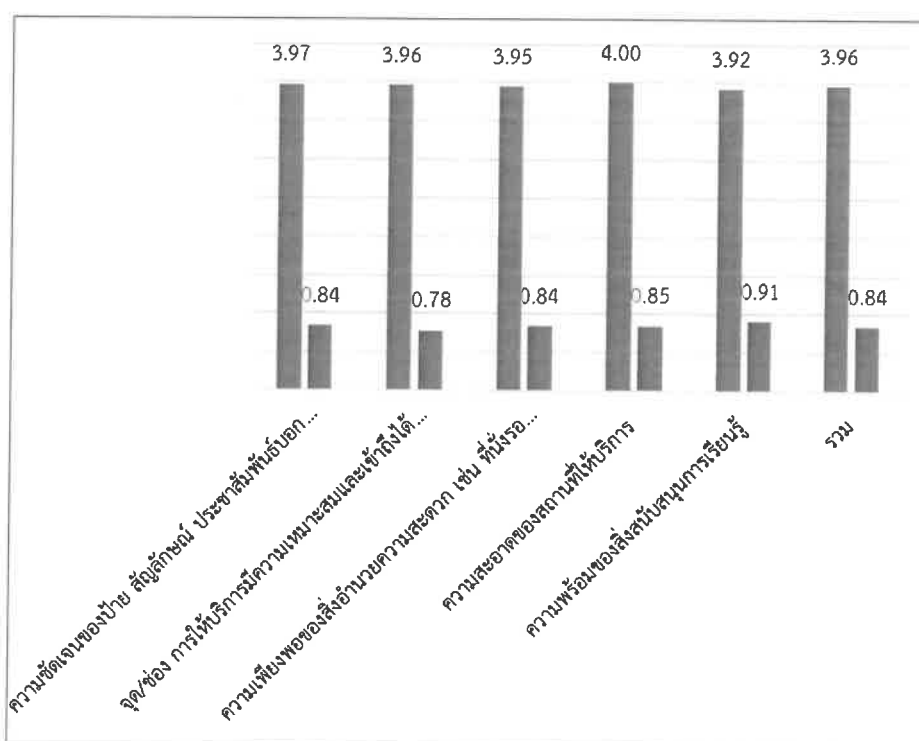
จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.82) และรองลงมาคือช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.84)



ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นพิจารณา	\bar{x}	S.D.
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3.97	0.84
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.96	0.78
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.95	0.84
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.85
ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	3.92	0.84
รวม	3.96	0.91

จากตาราง 2.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.85) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.84) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.78) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับประทานอาหาร น้ำดื่ม ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.84) และความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.91) ตามลำดับ



บทที่ 4

สรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะและการนำผลการสำรวจไปใช้

1. สรุปปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- 1) มีสถานที่กิจกรรมและบริการน้อย
- 2) ขาดเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่พร้อมกับความหลากหลาย
- 3) ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 4) เสนออยากให้เอาผู้นำหยอดเหรียญมาติดตั้งที่คณะ

2. การนำผลการสำรวจไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ จากสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 จะนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการและให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการทุกเพศ ทุกวัย
2. เน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความตระหนักและให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญและตรงกับความ ต้องการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารทั่วไป
สังกัดสำนักงานคนบตี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2566

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 40 ปี 41 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ

<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ศิษย์เก่า
<input type="checkbox"/> อาจารย์/เจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาทีหลังต้องเข้าแถวรอ					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 การใช้วาจาสุภาพเหมาะสมมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
5.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

