



สรุปผลการประเมินโครงการเพื่อสนองแผนกลยุทธ์ของสถาบัน  
ประจำปีการศึกษา 2562  
เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สํารวจครั้งที่ 1/2562”  
ณ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สจล.

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่รวดเร็ว ของคณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สจล. เพื่อให้ทราบว่ากระบวนการทั้งหมดที่สามารถลดรอบระยะเวลา  
ให้บริการที่เร็วขึ้นเมื่อเทียบกับระยะเวลาที่ให้บริการเดิม ซึ่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ มีผู้เข้ามากรอกแบบสอบถามทั้งหมด 679 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น  
2 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 สอบถามความ  
คิดเห็นความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านต่างๆ ของส่วนงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความถี่ (n = 679)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	300	44.2
หญิง	379	55.8
รวม	679	100
<b>2. สถานะ</b>		
อาจารย์	150	22.0
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	257	37.8
เจ้าหน้าที่ภายในคณะ	190	28.0
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	82	12.1
รวม	679	100
<b>3. ท่านติดต่อส่วนงานใดมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)</b>		
งานบริหารวิชาการและบัณฑิตศึกษา	141	20.7
บริหารงานวิจัย	19	2.7
กิจการนักศึกษา	24	3.5
พัสดุ	49	7.2
แผนงาน	21	3.0
การเงินและบัญชี	49	7.2
งานสารบรรณ	20	2.9
อาคารสถานที่และยานพาหนะ	7	1.0
เทคโนโลยีสารสนเทศ	23	3.3
งานประกันคุณภาพและบริหารองค์ความรู้	19	2.7
บริหารทรัพยากรบุคคล	25	3.6

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	ความถี่ (n = 679)	ร้อยละ (%)
บริการวิชาการแก่สังคม	16	2.3
ตำราเอกสารการพิมพ์	16	2.3
วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม	21	3.0
ภาควิชาครุศาสตร์เกษตร	90	13.2
ภาควิชาครุศาสตร์วิศวกรรม	50	7.3
ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม	18	2.6
ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ	49	7.2
งานพิเศษสัมพันธ์	22	3.2
<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>100</b>

**4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)**

ติดต่อด้วยตนเอง	510	75.1
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	48	7.1
บันทึกข้อความ/จดหมาย	2	0.3
e-mail	16	2.4
Facebook	32	4.7
line	71	10.5
<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>100</b>

**5. ความถี่ในการใช้บริการในส่วนงานนี้ (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)**

น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	378	55.7
2-3 ครั้ง / สัปดาห์	192	28.3
3-5 ครั้ง / สัปดาห์	65	9.6
มากกว่า 5 ครั้ง / สัปดาห์	44	6.5
<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>100</b>

**6. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการ ติดต่อกับหน่วยงานนี้ มากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)**

08.30 – 10.30 น.	158	23.3
10.31 – 12.00 น.	288	42.4
13.00 – 14.30 น.	135	19.9
14.30 – 16.30 น.	98	14.4
<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นนักศึกษา จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนใหญ่ติดต่อกับงานบริหารวิชาการและบัณฑิตศึกษา 141 คนคิดเป็นร้อยละ 20.7 มีช่องทางในการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 510 คน คิดเป็นร้อยละ 75.1 ความถี่ในการใช้บริการในหน่วยงานส่วนใหญ่ใช้บริการ น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และช่วงเวลาที่ใช้ในการติดต่อ เวลา 10.31-12.00 น. จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากด้านต่าง ๆ ของส่วนงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ต่อผู้มารับบริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (n =679) $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	พอใจมาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ควร ปรับปรุง			
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนให้บริการ</b>								
1.1 มีการสื่อสาร หรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	254 คน (37.4%)	337 คน (49.6%)	82 คน (12.1%)	2 คน (0.3%)	4 คน (0.6%)	4.22	0.712	มาก
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	318 คน (46.8%)	324 คน (47.7%)	36 คน (5.3%)	1 คน (0.1%)	- (-)	4.41	0.598	มาก
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	374 คน (55.1%)	265 คน (39.0%)	39 คน (5.7%)	1 คน (0.1%)	- (-)	4.49	0.611	มาก
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	367 คน (54.1%)	275 คน (40.5%)	35 คน (5.2%)	2 คน (0.3%)	- (-)	4.48	0.623	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.40</b>		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (n =679) $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	พอใจมาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการ	412คน (60.7%)	239 คน (35.2%)	28 คน (4.1%)	- (-)	- (-)	4.56	0.573	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	440 คน (64.8%)	214 คน (31.5%)	25 คน (3.7%)	- (-)	- (-)	4.61	0.558	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยคดียดี เป็นกันเอง	454 คน (66.9%)	203 คน (29.9%)	22 คน (3.2%)	- (-)	- (-)	4.63	0.544	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	420 คน (61.9%)	235 คน (34.6%)	24 คน (3.5%)	- (-)	- (-)	4.58	0.560	มากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	441 คน (64.9%)	214 คน (31.5%)	22 คน (3.2%)	2 คน (0.2%)	- (-)	4.60	0.584	มากที่สุด
2.6 มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแทนเมื่อเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อไม่อยู่ และประสานงานให้	379 คน (55.8%)	227 คน (33.4%)	69 คน (10.2%)	4 คน (0.5%)	- (-)	4.44	0.711	มาก
2.7 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่เปิดช่องให้เกิดการทุจริต	444 คน (65.4%)	213 คน (31.4%)	18 คน (2.7%)	4 คน (0.6%)	- (-)	4.60	0.64	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.57</b>		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (n =679) $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	พอใจมาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ควรปรับปรุง			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	381 คน (56.1%)	265 คน (39.0%)	33 คน (4.8%)	- (-)	- (-)	4.50	0.611	มากที่สุด
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ ข้อมูล เช่น Website	311 คน (45.8%)	314 คน (46.2%)	50 คน (7.4%)	4 คน (0.6%)	- (-)	4.37	0.645	มาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการอย่างเพียงพอ	334 คน (49.2%)	306 คน (45.1%)	39 คน (5.7%)	- (-)	- (-)	4.43	0.600	มาก
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ให้บริการ	389 คน (57.3%)	254 คน (37.4%)	35 คน (5.2%)	1 คน (0.1%)	- (-)	4.51	0.601	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.45</b>		
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	444 คน (65.4%)	216 คน (31.8%)	19 คน (2.8%)	- (-)	- (-)	4.62	0.539	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	441 คน (64.9%)	218 คน (32.1%)	20 คน (2.9%)	- (-)	- (-)	4.62	0.543	มากที่สุด
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	441 คน (64.9%)	210 คน (30.9%)	19 คน (2.8%)	9 คน (1.3%)	- (-)	4.56	0.753	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.60</b>		

หมายเหตุ (.....) หมายถึง ค่าร้อยละ, คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, และ 1.00-1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากด้านต่าง ๆ ของ ส่วนงาน” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด และมาก ตามลำดับดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.0
4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.0