



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินภาพรวมของโครงการ

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	22	27.16
เพศหญิง	59	72.84
รวม	81	100.00

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๔ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๖

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.94
21 - 30 ปี	16	19.75
31 - 40 ปี	30	37.04
41 - 50 ปี	18	22.22
51 ปีขึ้นไป	13	16.05
รวม	81	100.00

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปีจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และรองลงมาคืออายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.47
ปริญญาตรี	15	18.52
ปริญญาโท	47	58.02
ปริญญาเอก	17	20.99
รวม	81	100

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๒ รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๙

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	53	65.43
บุคลากรสายสนับสนุน	10	12.35
นักศึกษา	18	22.22
อื่นๆ	0	0.00
รวม	81	100.00

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๓ รองลงมาคือนักศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และรองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๕

ตารางที่ ๑.๕ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

ประเด็นความเห็น	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเวลา				
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.19	0.776	83.70	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.32	0.686	86.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา	4.25	0.734	85.06	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.02	0.974	80.49	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.20	0.843	83.95	มากที่สุด
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลายช่องทาง	4.37	0.641	87.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.839	83.95	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.38	0.663	87.65	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.33	0.689	86.67	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.48	0.527	89.63	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.44	0.592	88.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	0.621	88.21	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.32	0.704	86.42	มากที่สุด
4.2 มีสถานที่ให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.37	0.660	87.41	มากที่สุด
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเข้าถึงได้	4.40	0.626	87.90	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.52	0.527	90.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.634	88.02	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์	4.33	0.703	86.69	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑.๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๒ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อยู่ในระดับ**ความพึงพอใจมากที่สุด**

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การให้บริการด้านการส่งหนังสือผู้เยาว์ชายไม่สะดวก ลำบาก มีเอกสารจัดทำยุ่งยาก และเห็นเพื่อน ๆ ส่งใช้รายชื่อเหมือนของเพื่อนต้องกรอกใหม่
- ขาดความมั่นใจในการใช้บริการด้านการป้องกันสถานการณ์ COVID-๑๙ ควรมีเจลล้างมือเพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกสำนักงานคณะกรรมการ
- ช่วง COVID-๑๙ ติดต่อประสานงานที่สำนักงานยาก