



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
ปีงบประมาณ 2567

โดย

คณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการดำเนินงาน สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ  
สิงหาคม 2567

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2567	1
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	2
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	7
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	8

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2567**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567 คณะกรรมการฯ ได้วิเคราะห์ข้อมูลและ รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
• ชาย	85	48.57
• หญิง	90	51.43
<b>2. สถานภาพ</b>		
• อาจารย์/เจ้าหน้าที่	36	20.57
• นักศึกษา	124	70.85
• บุคคลทั่วไป	15	8.57
<b>3. ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี</b>		
• 1 - 3 ครั้ง/ปี	105	60.00
• 4 - 6 ครั้ง/ปี	52	29.71
• 7 - 9 ครั้ง/ปี	12	6.85
• 10 ครั้งขึ้นไป/ปี	6	3.42

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 และเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43

2. สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 70.85 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และบุคคลทั่วไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

3. ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี 1 - 3 ครั้ง/ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 4 - 6 ครั้ง/ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.71 7 - 9 ครั้ง/ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.85 และ 10 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน

รวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน	$\bar{x}$	ร้อยละ	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ด้านกายภาพ	4.57	91.40	0.47	มากที่สุด	3
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.20	0.44	มากที่สุด	4
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.75	95.00	0.46	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.65	93.00	0.40	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>92.65</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	

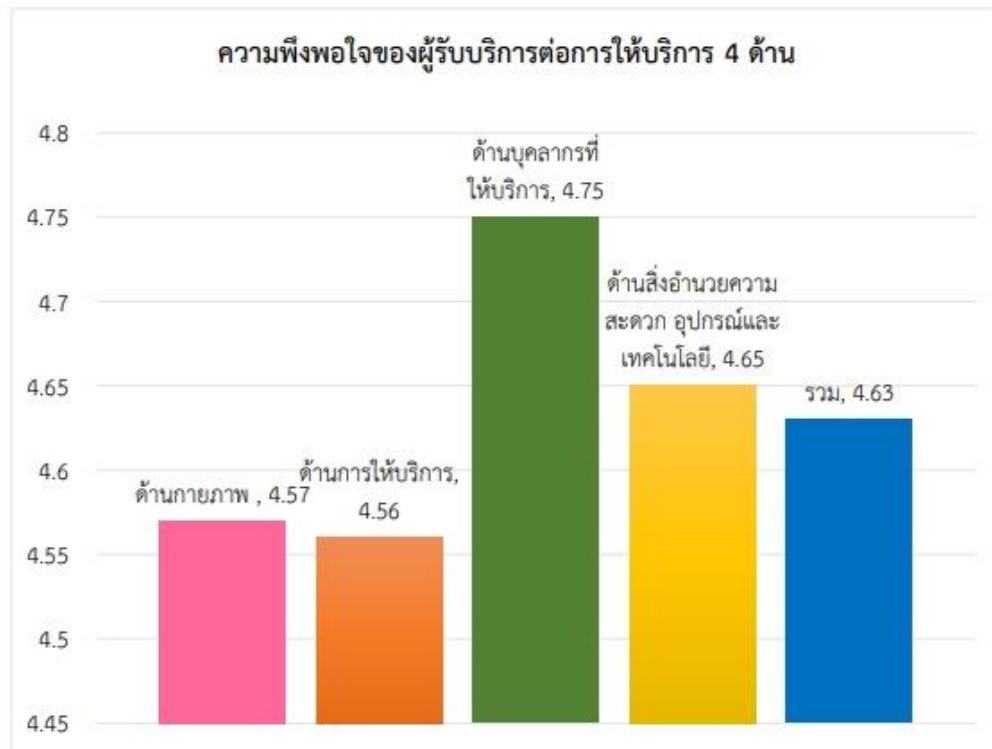
จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทั้งด้าน 4 โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.63$ ,  $SD = 0.44$  คิดเป็นร้อยละ 92.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.75$ ,  $SD = 0.46$  คิดเป็นร้อยละ 95.00

อันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.65$ ,  $SD = 0.40$  คิดเป็นร้อยละ 93.00

อันดับที่ 3 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกายภาพ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.57$  , SD = 0.47 คิดเป็นร้อยละ 91.40

อันดับที่ 4 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.56$  , SD = 0.44 คิดเป็นร้อยละ 91.20



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านกายภาพ

(n=175)

ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			มากที่สุด	อันดับ
1. ความสะอาดของอาคาร สถานที่	66.20 (116)	28.00 (49)	5.70 (10)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.61	0.59	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของอาคาร สถานที่	65.40 (115)	28.00 (49)	6.60 (11)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.59	0.61	มากที่สุด	2
3. สภาพแวดล้อมและ บรรยากาศเหมาะสมต่อ การให้บริการ	61.70 (108)	28.60 (50)	9.70 (17)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.52	0.66	มากที่สุด	5
4. อาคารสถานที่ที่มีความเป็น ระเบียบ สวยงาม	63.40 (111)	31.10 (55)	5.40 (9)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.58	0.59	มากที่สุด	3
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	65.10 (114)	26.00 (46)	8.60 (15)	0.30 (1)	0.00 (0)	4.56	0.66	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>						<b>4.57</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{x} = 4.57$  ,  $SD = 0.47$  คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.61$  ,  $SD = 0.59$  อันดับที่ 2 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.59$  ,  $SD = 0.61$  อันดับที่ 3 อาคารสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สวยงาม โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.58$  ,  $SD = 0.59$  อันดับที่ 4 ความสะอาดของห้องน้ำ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.56$  ,  $SD = 0.66$  และอันดับที่ 5 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.52$  ,  $SD = 0.66$

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการให้บริการ

(n=175)

ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย	66.60 (117)	20.60 (36)	12.90 (22)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.54	0.71	มากที่สุด	4
2. สามารถเข้ารับบริการได้ โดยสะดวก	56.90 (100)	28.00 (49)	15.10 (26)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.42	0.74	มาก	5
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่ โปร่งใส ตรวจสอบได้	61.70 (108)	33.40 (59)	4.90 (8)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.57	0.58	มากที่สุด	2
4. ให้บริการตามขั้นตอน อย่างถูกต้องตามความ ต้องการ	62.60 (110)	32.00 (56)	4.90 (9)	0.60 (2)	0.00 (0)	4.57	0.61	มากที่สุด	3
5. มีการแจ้งขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจนและ ปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก	75.70 (132)	20.30 (36)	4.00 (7)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.72	0.53	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>						<b>4.56</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{x} = 4.56$  ,  $SD = 0.44$  คิดเป็นร้อยละ 91.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก เป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.72$  ,  $SD = 0.53$  อันดับที่ 2 มีขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.57$  ,  $SD = 0.58$  อันดับที่ 3 ให้บริการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องตามความต้องการ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.57$  ,  $SD = 0.61$  อันดับที่ 4 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.54$  ,  $SD = 0.71$  และอันดับที่ 5 สามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.42$  ,  $SD = 0.74$

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

(n=175)

ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย	65.40 (115)	31.10 (54)	2.60 (5)	0.90 (1)	0.00 (0)	4.61	0.58	มากที่สุด	1
2. มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามอย่างเต็มที่	64.90 (113)	30.60 (54)	4.30 (7)	0.30 (1)	0.00 (0)	4.60	0.58	มากที่สุด	2
3. มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ และให้คำ ชี้แจงได้ชัดเจน	58.30 (102)	37.70 (66)	3.70 (6)	0.30 (1)	0.00 (0)	4.54	0.58	มากที่สุด	5
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ เรียกร้องค่าตอบแทน	62.60 (109)	32.60 (57)	4.60 (8)	0.30 (1)	0.00 (0)	4.57	0.59	มากที่สุด	4
5. ความเท่าเทียมในการ ให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	63.10 (110)	32.90 (58)	4.00 (7)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.59	0.56	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>						<b>4.58</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{x} = 4.58$  ,  $SD = 0.46$  คิดเป็นร้อยละ 91.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.61$  ,  $SD = 0.58$  อันดับที่ 2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มที่ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.60$  ,  $SD = 0.58$  อันดับที่ 3 ความเท่าเทียมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.59$  ,  $SD = 0.56$  อันดับที่ 4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.57$  ,  $SD = 0.59$  และอันดับที่ 5 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำชี้แจงได้ชัดเจน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.54$  ,  $SD = 0.58$

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี

(n=175)

ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความ พึงพอใจ	อันดับ
1. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการใช้บริการได้	81.40 (143)	15.40 (27)	3.10 (5)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.78	0.48	มากที่สุด	1
2. มีความพร้อมในการ ให้บริการ	65.70 (115)	30.30 (53)	3.40 (6)	0.60 (1)	0.00 (0)	4.61	0.58	มากที่สุด	4
3. มีความเหมาะสมในการ ให้บริการ	69.40 (122)	26.60 (46)	3.40 (6)	0.60 (1)	0.00 (0)	4.65	0.57	มากที่สุด	3
4. มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่ง	63.40 (111)	32.90 (57)	3.70 (7)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.60	0.56	มากที่สุด	5
5. มีความสะดวกในการ เข้าถึงในการรับบริการ	72.90 (127)	19.40 (34)	7.70 (14)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.65	0.61	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>						<b>4.65</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{x} = 4.65$  ,  $SD = 0.40$  คิดเป็นร้อยละ 93.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ เป็นอันดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.78$  ,  $SD = 0.48$  อันดับที่ 2 มีความสะดวกในการเข้าถึงในการรับบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.65$  ,  $SD = 0.61$  อันดับที่ 3 มีความเหมาะสมในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.65$  ,  $SD = 0.57$  อันดับที่ 4 มีความพร้อมในการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.61$  ,  $SD = 0.58$  และอันดับที่ 5 มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่ง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{x} = 4.60$  ,  $SD = 0.56$

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ส่วนใหญ่ไม่ให้ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ราย มีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ว่าแนะนำในการติดต่อและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2567**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานภาพ  อาจารย์/เจ้าหน้าที่  นักศึกษา  บุคคลทั่วไป
3. ความถี่เฉลี่ยของการรับบริการตลอดปี  
 1 - 3 ครั้ง/ปี  4 - 6 ครั้ง/ปี  7 - 9 ครั้ง/ปี  10 ครั้งขึ้นไป/ปี

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกายภาพ</b>					
1) ความสะอาดของอาคารสถานที่					
2) ความเหมาะสมของอาคารสถานที่					
3) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศเหมาะสมต่อการให้บริการ					
4) อาคารสถานที่มีความเป็นระเบียบ สวยงาม					
5) ความสะอาดของห้องน้ำ					
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
2) สามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก					
3) มีขั้นตอนการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4) ให้บริการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องตามความต้องการ					
5) มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก					
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1) ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย					
2) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มใจ					
3) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำชี้แจงได้ชัดเจน					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน					
5) ความเท่าเทียมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยี					
1) มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้					
2) มีความพร้อมในการให้บริการ					
3) มีความเหมาะสมในการให้บริการ					
4) มีเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่ง					
5) มีความสะดวกในการเข้าถึงในการรับบริการ					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์  
 แก่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ  
 คณะวิทยาการจัดการ