

**สรุปความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต.ค.2566 - มี.ค.2567)**

จากการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการ
วิชาการและจัดหารายได้ในด้านต่าง ๆ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 110 ราย มีผลดังนี้

หน่วยงานภายใน	103 คน ร้อยละ 93.64 %
หน่วยงานภายนอก	7 คน ร้อยละ 6.36 %
เพศชาย	26 คน ร้อยละ 23.64 %
เพศหญิง	84 คน ร้อยละ 76.36 %

ประเภทงานที่ขอใช้บริการ

1. งานติดต่อของบุคลากรภายในราชการทั่วไป
2. งานด้านบริการวิชาการ
3. งานบริการให้เข้าพื้นที่ที่ก่อให้เกิดรายได้
4. งานบริการและอำนวยความสะดวกอาคารน้ำเพชร และอาคารที่พัก KPRU HOME
5. การขอใช้หอประชุม

ระดับความพึงพอใจ ตามเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจค่าเฉลี่ยดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับไม่พึงพอใจ
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

**ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และร้อยละของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการ
ให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้**

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	4.85	0.27	94 (85.45%)	16 (14.55%)	-	-	-	มากที่สุด
1.2 ความสะดวกในการประสานงาน	4.83	0.33	91 (82.73%)	19 (17.27%)	-	-	-	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.33	91 (82.73%)	19 (17.27%)	-	-	-	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาในการแจ้งผลการขอรับ บริการ	4.83	0.33	91 (82.73%)	19 (17.27%)	-	-	-	มากที่สุด
1.5 ช่องทางการขอใช้บริการมีความ หลากหลายและทันสมัย	4.80	0.20	88 (80.00%)	22 (20.00%)	-	-	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนของการให้บริการ	4.83	0.38						

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ								
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	0.33	91 (82.73%)	19 (17.27%)	-	-	-	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.83	0.33	91 (82.73%)	19 (17.27%)	-	-	-	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.80	0.27	88 (80.00%)	22 (20.00%)	-	-	-	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและช่วยจัดการงานได้เป็นอย่างดี	4.95	0.37	105 (95.45%)	5 (4.55%)	-	-	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ให้บริการ	4.85	0.34						
3. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สำนักงานและพื้นที่ขอใช้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.27	88 (80.00%)	22 (20.00%)	-	-	-	มากที่สุด
3.2 วัสดุ-อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความทันสมัย	4.80	0.27	88 (80.00%)	22 (20.00%)	-	-	-	มากที่สุด
3.3 ห้องน้ำมีความสะอาด พร้อมให้บริการ	4.68	0.62	85 (77.27%)	15 (13.64%)	10 (9.09%)	-	-	มากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.48						
ความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมด	4.81	0.39	96.20%					มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไม่มี

3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ไม่มี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (เพิ่มเติมที่จะให้ปรับปรุงในการให้บริการ)

ไม่มี

สรุปจากตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ และร้อยละของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ใช้บริการหน่วยงานภายใน ร้อยละ 93.64 หน่วยงานภายนอก ร้อยละ 6.36 เพศชาย ร้อยละ 23.64 เพศหญิง ร้อยละ 76.36 มีความพึงพอใจรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาประเด็นที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและช่วยจัดการงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ส่วนประเด็นที่ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ห้องน้ำมีความสะอาด พร้อมให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68