



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระหว่าง เมษายน 2563 – กันยายน 2563

(ช่วงที่ 1)



คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในระหว่าง เมษายน 2563 – กันยายน 2563 (ช่วงที่ 1) นี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและ เป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กันยายน 2563

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ประเภทนักศึกษา)

1

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ประเภทอาจารย์)

4

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563 (ช่วงที่ 1)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รายงานภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563 (ช่วงที่ 1) โดยสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ทำการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่เก็บจากสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประเภทนักศึกษา จำนวน 150 ราย และ ประเภทบุคลากร จำนวน 83 ราย รวมทั้งหมด จำนวน 233 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ประเภทนักศึกษา)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	64	42.67
หญิง	86	57.33
รวม	150	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	46	30.67
21 – 40 ปี	104	69.33
41 – 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	150	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	34.6
ปริญญาตรี	-	-
รวม	150	100.0
สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
นักศึกษา	150	100.0
อื่น ๆ ไปรกระบุ	-	-
ร้อยละ	150	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.33 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เป็นนักศึกษาทั้งหมด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ประเภทนักศึกษา)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับมากที่สุด 4.50 – 5.00 ระดับน้อย 1.50 – 2.49

ระดับมาก 3.50 – 4.49 ระดับน้อยที่สุด 1.00 – 1.49

ระดับปานกลาง 2.50 – 3.49

ลำดับที่	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านเวลา			
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.51	0.79	มากที่สุด
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.55	0.75	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลา การให้บริการ	4.44	0.72	มาก
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.55	0.71	มากที่สุด
	2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.58	0.70	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.60	0.70	มากที่สุด
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.61	0.65	มากที่สุด
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.63	0.63	มากที่สุด
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.66	0.64	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	4.52	0.72	มากที่สุด
	4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.50	0.74	มากที่สุด
	4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ของหน่วยงานนั้น ๆ	4.53	0.75	มากที่สุด
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.56	0.75	มากที่สุด
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.57	0.77	มากที่สุด
	รวม	4.56	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายชื่อ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.51$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.55$) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X}=4.55$) มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.58$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.60$) ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.61$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X}=4.63$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.66$) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอก จุดบริการ ($\bar{X}=4.52$) มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{X}=4.50$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ ($\bar{X}=4.53$) ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.56$) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ($\bar{X}=4.57$)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ประเภทอาจารย์)
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	43.37
หญิง	47	56.63
รวม	83	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 40 ปี	42	50.60
41 – 60 ปี	41	49.40
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	83	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	71	85.54
ปริญญาเอก	12	14.46
รวม	83	100.0
สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
บุคลากรสายวิชาการ	83	100
อื่น ๆ ไปรกระบุ	-	-
ร้อยละ	83	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 56.63 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 43.37 อายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 อายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 ระดับปริญญาโท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 85.54 ระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ประเภทอาจารย์)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับมากที่สุด 4.50 – 5.00 ระดับน้อย 1.50 – 2.49

ระดับมาก 3.50 – 4.49 ระดับน้อยที่สุด 1.00 – 1.49

ระดับปานกลาง 2.50 – 3.49

ลำดับที่	ความคิดเห็น	X	S.D.	แปลผล
1	ด้านเวลา			
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.55	0.75	มากที่สุด
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.75	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลา การให้บริการ	4.67	0.61	มากที่สุด
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.51	0.76	มากที่สุด
	2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.64	0.62	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.61	0.54	มากที่สุด
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.56	มากที่สุด
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.63	0.56	มากที่สุด
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.64	0.53	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.55	0.72	มากที่สุด
	4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.57	0.74	มากที่สุด
	4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ของหน่วยงานนั้น ๆ	4.46	0.77	มาก
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.53	0.70	มากที่สุด
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.54	0.67	มากที่สุด
	รวม	4.57	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายชื่อ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}=4.55$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.54$) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x}=4.67$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.51$) มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{x}=4.64$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.61$) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{x}=4.60$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{x}=4.63$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=4.64$) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ ($\bar{x}=4.55$) มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{x}=4.57$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ ($\bar{x}=4.46$) ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=4.53$) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ($\bar{x}=4.54$)