



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระหว่าง ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564

(ช่วงที่ 2)



คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในระหว่าง ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564 (ช่วงที่ 2) นี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและ เป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มีนาคม 256

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ประเภทนักศึกษา)

1

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ประเภทอาจารย์)

4

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 (ช่วงที่ 2)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รายงานภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 (ช่วงที่ 2) โดยสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ทำการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่เก็บจากสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประเภทนักศึกษา จำนวน 150 ราย และ ประเภทบุคลากร จำนวน 90 ราย รวมทั้งหมด จำนวน 240 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ประเภทนักศึกษา)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	59	39.33
หญิง	91	60.66
รวม	150	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	62	41.33
21 – 40 ปี	88	58.67
41 – 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	150	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	100.0
ปริญญาตรี	-	-
รวม	150	100.0
สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
นักศึกษา	150	100.0
อื่น ๆ ไปรกระบุ	-	-
ร้อยละ	150	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 60.66 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.67 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	4.50	0.74	มากที่สุด
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	0.76	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	4.51	0.69	มากที่สุด
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.43	0.81	มาก
	2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.57	0.75	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.58	0.75	มากที่สุด
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.63	0.61	มากที่สุด
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.61	0.68	มากที่สุด
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.68	0.64	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	4.52	0.74	มากที่สุด
	4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.51	0.75	มากที่สุด
	4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.50	0.75	มากที่สุด
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.53	0.75	มากที่สุด
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.55	0.77	มากที่สุด
	รวม	4.55	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายชื่อ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.50$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.53$) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X}=4.51$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X}=4.43$) มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.57$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.58$) ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.63$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X}=4.61$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.68$) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอก จุดบริการ ($\bar{X}=4.52$) มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวกมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ ($\bar{X}=4.50$) ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.53$) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ($\bar{X}=4.55$)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ประเภทอาจารย์)
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	38.89
หญิง	55	61.11
รวม	90	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 40 ปี	49	54.44
41 – 60 ปี	41	45.56
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	90	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	77	85.56
ปริญญาเอก	13	14.44
รวม	90	100.0
สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
บุคลากรสายวิชาการ	90	100
อื่น ๆ ไปรกระบุ	-	-
ร้อยละ	90	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 อายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.44 อายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.56 ระดับปริญญาโท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 85.56 ระดับปริญญาเอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 90 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	4.54	0.75	มากที่สุด
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.75	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลา การให้บริการ	4.58	0.7	มากที่สุด
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	0.74	มากที่สุด
	2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.50	0.75	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.64	0.53	มากที่สุด
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.58	มากที่สุด
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.63	0.57	มากที่สุด
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.66	0.52	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.53	0.75	มากที่สุด
	4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.47	0.81	มาก
	4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ของหน่วยงานนั้น ๆ	4.47	0.77	มาก
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.56	0.69	มากที่สุด
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.51	0.71	มากที่สุด
	รวม	4.56	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.56$) เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายชื่อ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}=4.54$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.56$) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x}=4.58$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}=4.53$) มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{x}=4.50$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.64$) ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{x}=4.60$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{x}=4.63$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=4.66$) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ ($\bar{x}=4.53$) มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{x}=4.47$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ ($\bar{x}=4.47$) ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=4.56$) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ($\bar{x}=4.51$)