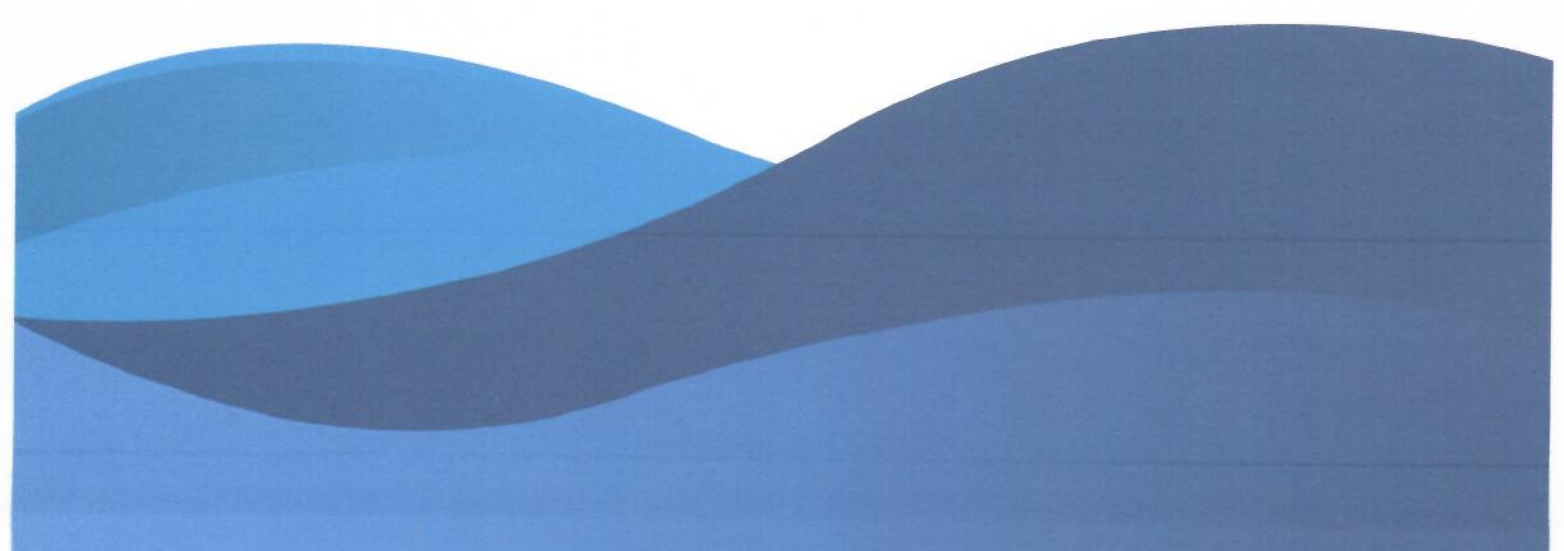




รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 (ช่วงที่ 1)



คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 (ช่วงที่ 1) นี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของกองบริการการศึกษา

ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ และเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กองบริการการศึกษา

มีนาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
รายงานผลการรวมการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการกองบริการการศึกษา	1
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ แยกหน่วยงาน	3
กองบริการการศึกษา	3
คณะมนุษยศาสตร์	5
คณะครุศาสตร์	7
คณะวิทยาการจัดการ	9
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	11
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 (ช่วงที่ 1)**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกองบริการการศึกษา

รายงานภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 โดยกองบริการการศึกษา ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากกองบริการการศึกษาและหน่วยงานภายในระดับคณะทุกคณะ จำนวน 299 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	109	36.5
	เพศหญิง	190	63.5
	Total	299	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	66	22.1
	21 -40 ปี	212	70.9
	41 - 60 ปี	20	6.70
	60 ปีขึ้นไป	1	0.30
	Total	299	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	49	16.4
	ปริญญาตรี	201	67.2
	ปริญญาโท	44	14.7
	ปริญญาเอก	5	1.70
	Total	299	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายวิชาการ	39	13.0
	บุคลากรสายสนับสนุน	24	8.00
	นักศึกษา	222	74.2
	อื่นๆ	14	4.70
	Total	299	100

จากตารางที่1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 63.5) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 36.5) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 67.) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี และ (ร้อยละ 22.1) อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 67.2) อยู่ในระดับปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการ ส่วนมาก (ร้อยละ 74.2) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (13.0) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	Std.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.10	0.71
ความรวดเร็ว	4.00	0.78
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.04	0.78
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.02	0.80
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	3.93	0.76
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.21	0.69
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.06	0.87
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.11	0.83
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.22	0.75
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	4.08	0.73
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	0.73
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	0.73
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.24	0.73
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.16	0.82
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.77

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาตามลำดับ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.22$) เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.21$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ เรื่องมีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=3.93$)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกหน่วยงาน

1.กองบริการการศึกษา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 กองบริการการศึกษาได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากผู้รับบริการที่มาขอรับบริการ ที่กองบริการการศึกษาจำนวน 119 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	45	37.8
	เพศหญิง	74	62.2
	รวม	119	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	18	15.1
	21 -40 ปี	101	84.9
	รวม	119	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	16	13.4
	ปริญญาตรี	102	85.7
	ปริญญาโท	1	0.8
	รวม	119	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายสนับสนุน	3	2.5
	นักศึกษา	102	85.7
	อื่นๆ (นักเรียน ,นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว)	14	11.8
	รวม	119	100

จากตารางที่1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 62.2) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 37.8) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 84.9) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี และ (ร้อยละ 15.1) อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 85.7) อยู่ในระดับปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการ ส่วนมาก (ร้อยละ 85.7) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (11.8) เป็นนักเรียน, นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	Std.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.35	0.66
ความรวดเร็ว	4.29	0.73
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.29	0.72
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.36	0.79
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.22	0.72
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.47	0.64
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.34	0.97
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.38	0.84
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.39	0.75
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	4.34	0.62
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.51	0.58
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	0.57
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.57	0.58
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.41	0.81
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	0.71

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.57$) รองลงมาตามลำดับ คือเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.51$) เรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.50$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องมีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.22$)

1. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 กองบริการการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากผู้รับบริการจำนวน 50 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	25	50
	เพศหญิง	25	50
	รวม	50	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	7	14
	21 -40 ปี	35	70
	41 - 60 ปี	7	14
	60 ปีขึ้นไป	1	2
	รวม	50	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	1	2
	ปริญญาตรี	31	62
	ปริญญาโท	18	36
	รวม	50	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายวิชาการ	12	24
	บุคลากรสายสนับสนุน	8	16
	นักศึกษา	30	60
	รวม	50	100

จากตารางที่1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 50) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 50) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 70) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี และ (ร้อยละ 14) อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 62) อยู่ในระดับปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการ ส่วนมาก (ร้อยละ 60) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (24) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	Std.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.74	0.72
ความรวดเร็ว	3.54	0.76
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.76	0.80
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.70	0.76
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	3.62	0.67
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.86	0.67
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.60	0.67
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.68	0.74
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.76	0.77
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	3.76	0.77
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	0.75
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.80	0.70
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.70	0.74
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	3.80	0.73
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	0.73

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่าผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาตามลำดับ คือเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X} = 3.80$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.54$)

2.คณะครุศาสตร์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 กองบริการการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากแบบประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากผู้รับบริการจำนวน 30 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	2	6.7
	เพศหญิง	28	93.3
	รวม	30	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	28	93.3
	21 -40 ปี	2	6.7
	รวม	30	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	18	60.0
	ปริญญาตรี	12	40.0
	รวม	30	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	นักศึกษา	30	100.0
	รวม	30	100

จากตารางที่1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 93.3) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 6.7) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 93.3) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ (ร้อยละ 6.7) อยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 60) อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตาม สถานภาพผู้มารับบริการ ส่วนมาก (ร้อยละ100) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	Std.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.07	0.58
ความรวดเร็ว	3.90	0.55
การติตป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.93	0.64
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.87	0.73
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	3.87	0.68
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.10	0.55
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.83	0.65
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.00	0.59
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.17	0.59
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	4.10	0.76
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.23	0.68
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.10	0.80
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.03	0.72
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.07	0.69
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02	0.66

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่าผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาตามลำดับ คือ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.17$) เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ , ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์, มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ , มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.10$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 3.83$)

3. คณะวิทยาการจัดการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 กองบริการการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากผู้รับบริการจำนวน 50 รายสรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	11	22
	เพศหญิง	39	78
	รวม	50	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	8	16
	21 -40 ปี	34	68
	41 - 60 ปี	8	16
	รวม	50	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	4	8
	ปริญญาตรี	32	64
	ปริญญาโท	12	24
	ปริญญาเอก	2	4
	รวม	50	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายวิชาการ	13	26
	บุคลากรสายสนับสนุน	7	14
	นักศึกษา	30	60
	รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 78) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 22) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 68) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี และ (ร้อยละ 16) อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 41-60 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 64) อยู่ในระดับปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการ ส่วนมาก (ร้อยละ 60) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (26) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	Std.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.08	0.70
ความรวดเร็ว	4.00	0.76
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.00	0.81
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.94	0.71
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	3.84	0.77
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.24	0.72
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.20	0.73
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.12	0.80
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.34	0.72
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	3.98	0.74
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	0.68
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.16	0.82
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.20	0.78
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.20	0.83
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.75

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่าผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมาตามลำดับ คือ เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.24$) เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.22$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องมีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{x} = 3.84$)

4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 กองบริการการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากผู้รับบริการจำนวน 50 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	26	52
	เพศหญิง	24	48
	รวม	50	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	10
	21 -40 ปี	40	80
	41 - 60 ปี	5	10
	รวม	50	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	10	20
	ปริญญาตรี	24	48
	ปริญญาโท	13	26
	ปริญญาเอก	3	6
	รวม	50	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายวิชาการ	14	28
	บุคลากรสายสนับสนุน	6	12
	นักศึกษา	30	60
	รวม	50	100

จากตารางที่1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ52) เป็นเพศชาย และ (ร้อยละ 48) เป็นเพศหญิง เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 80) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี และ (ร้อยละ 10) อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 41-60 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 48) อยู่ในระดับปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการ ส่วนมาก (ร้อยละ 60) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (28) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	Std.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.92	0.72
ความรวดเร็ว	3.86	0.81
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.84	0.79
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.70	0.71
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	3.66	0.75
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.98	0.69
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.84	0.79
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.94	0.82
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.14	0.67
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	3.86	0.73
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.94	0.74
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.94	0.71
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.12	0.66
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	3.94	0.79
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	0.74

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่าผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาตามลำดับ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) เรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องมีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.66$)



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กองบริการการศึกษา

วัน เดือน ปี ที่มาขอรับบริการ.....พ.ศ.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ
งานให้บริการ ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงระบบ
การให้บริการให้มีคุณภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
☐ 1) บุคลากรสายวิชาการ ☐ 2) บุคลากรสายสนับสนุน
☐ 3) นักศึกษา ☐ 4) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ของหน่วยงานนั้นๆ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

**กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

