



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปีงบประมาณปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 นี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของกองบริการการศึกษา

ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กองบริการการศึกษา

กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
รายงานผลภาพรวมการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการกองบริการการศึกษา	3
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4
ปัญหา และข้อเสนอแนะ	5
ภาคผนวก	6
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	7

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม – 30 กันยายน 2564)

รายงานภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564 โดยกองบริการการศึกษาได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากกองบริการการศึกษาและหน่วยงานภายในระดับคณะทุกคณะ จำนวน 276 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 1

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	92	33.3
	เพศหญิง	184	66.7
	รวม	276	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	68	24.64
	21 -40 ปี	176	63.77
	41 - 50 ปี	23	8.33
	51 ปีขึ้นไป	9	3.26
รวม		276	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	35	12.68
	ปริญญาตรี	170	61.59
	ปริญญาโท	50	18.12
	ปริญญาเอก	21	7.61
	รวม	276	100.0
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายวิชาการ	66	23.91
	บุคลากรสายสนับสนุน	12	4.35
	นักศึกษา	188	68.12
	ผู้สมัครเข้าศึกษา	4	1.45
	ผู้ปกครอง	3	1.09
	ศิษย์เก่า	2	0.72
	อื่นๆ	1	0.36
	รวม	276	100.0

จากตารางที่1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 66.7) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 33.3) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุ พบว่า (ร้อยละ 63.77) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี และ (ร้อยละ 24.64) อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 61.59) อยู่ในระดับปริญญาตรีและร้อยละ 18.12 ในระดับปริญญาโท และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 68.12) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (23.91) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 2 และภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	Std.
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.24	0.730
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.776
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.09	0.828
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.11	0.842
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.12	0.886
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.31	0.727
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.17	0.865
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.24	0.793
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.36	0.687
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	4.20	0.703
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.26	0.740
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.29	0.788
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.36	0.670
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.22	0.757
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.771

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.22$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=4.36$) รองลงมาตามลำดับ เรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.31$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด คือ เรื่องการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x} = 4.09$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา หรือการปรับปรุงในการให้บริการของกองบริการการศึกษา

ปัญหา

1. ความล่าช้าในการออกประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา
2. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน
3. การติดตามผลและการแจ้งข้อมูลการให้บริการยังมีความไม่ทั่วถึงและยังไม่ชัดเจน
4. การให้ข้อมูลหรือแนะนำวิธีการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจน บางครั้งทำให้เกิดความซ้ำซ้อน

ข้อเสนอแนะ

1. อยากรให้การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ให้มากขึ้น
2. ตอบไลน์ให้รวดเร็วมากขึ้น
3. การแจ้งข้อมูลควรให้ชัดเจนครบถ้วน
4. การแจ้งข้อมูลควรมีช่องทางมากกว่านี้ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนมากกว่านี้
5. ควรมีช่องรับบริการด้านต่าง ๆ หลาย ๆ ช่อง ไม่อยากต่อแถวนาน
6. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศ เพราะเวลาไปติดต่อ อากาศร้อน

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ

ตอนที่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 1

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 50 ปี ☐ 4) 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ 3) ปริญญาโท

☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 4) ปริญญาเอก
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

☐ 1) บุคลากรสายวิชาการ
☐ 3) นักศึกษา
☐ 5) ผู้ปกครอง
☐ 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ 2) บุคลากรสายสนับสนุน
☐ 4) ผู้สมัครเข้าศึกษา
☐ 6) ศิษย์เก่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

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

มีต่อด้านหลัง..

-2-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
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 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา หรือการปรับปรุงในการให้บริการของกองบริการการศึกษา

ปัญหา 1.....

2.....

ข้อเสนอแนะ 1.....

2.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน