



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานให้บริการ
ของกองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2562
(ช่วงที่ 1)

จัดทำโดย
กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานให้บริการของกองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2562 (ช่วงที่ 1) นี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่องานให้บริการต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงานการให้บริการของกองบริการ การศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2562

ผลการสำรวจจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ และเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับทิศทางการความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเสนอความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ช่วยแจกแบบสอบถาม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ในครั้งต่อไป เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กองบริการการศึกษา

มีนาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานให้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2562 (ช่วงที่ 1)	1
-ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
-ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ และภาพรวม	2
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานบริการ	3
ภาคผนวก	4
-ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS	5-6
-แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	7

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานให้บริการ กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2562 (ช่วงที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	37.50
หญิง	75	62.50
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	15.00
21-40 ปี	93	77.50
41-60 ปี	9	7.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	19.20
ปริญญาตรี	64	53.30
ปริญญาโท	28	23.30
ปริญญาเอก	5	4.20
สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
บุคลากรสายวิชาการ	25	20.80
บุคลากรสายสนับสนุน	25	20.80
นักศึกษา	70	58.30

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมาก (ร้อยละ 62.50) เป็นเพศหญิง และร้อยละ 37.50 เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์แยกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 77.50) อายุ 21-40 ปี ร้อยละ 15.00 อายุต่ำกว่า 20 ปี และร้อยละ 7.50 อายุ 41-60 ปี ระดับการศึกษา ส่วนมาก (ร้อยละ 53.30) สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.30 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 19.20 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 4.20 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมาก (ร้อยละ 58.30) เป็นนักศึกษา ร้อยละ 20.80 เป็นบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ และภาพรวม

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
		\bar{X}	S.D.
1.	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.27	0.62
2.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.73
3.	มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.12	0.76
4.	มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.98	0.77
5.	มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.04	0.74
6.	มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.26	0.60
7.	มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.27	0.73
8.	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.30	0.69
9.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.39	0.61
10.	มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.16	0.67
11.	มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.24	0.73
12.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.22	0.70
13.	มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.42	0.66
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม		4.26	0.70

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.70$) เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.66$) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.61$) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.69$) มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.62$) และมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.73$) มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.60$) มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ($\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.73$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ของหน่วยงานนั้น ๆ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.70$) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก ในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.73$) มีความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.67$) มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.76$) มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.74$) และมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.77$)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานบริการ

1. การประชาสัมพันธ์เรื่องการรับสมัครนักศึกษาไม่ชัดเจน
2. ระบบบริหารการศึกษา ระบบการลงทะเบียนออนไลน์ของนักศึกษา ระบบบริการอาจารย์ และระบบบุคลากร มีปัญหา มาก ระบบลงทะเบียนไม่เสถียร ระบบล่มในขณะที่เปิดให้นักศึกษาทุกชั้นปีลงทะเบียนพร้อมกัน นักศึกษาลงทะเบียนและยืนยันการลงทะเบียนแล้ว แต่ปรากฏว่าไม่มีรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริหารการศึกษาให้ทันสมัย ระบบไม่ควรล่มในขณะที่นักศึกษาลงทะเบียน
3. การคิดค่าปรับเรื่องการจ่ายค่าเทอมล่าช้า คิดค่าปรับมากเกินไป
4. การลาออกของนักศึกษา
5. การจัดแผนการเรียนของนักศึกษา
6. การอนุมัติผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา มีความล่าช้า เพราะต้องอนุมัติหลังจากที่อาจารย์ส่งผลการเรียนเป็นภาคเรียน มหาวิทยาลัยควรอนุมัติผลการสำเร็จการศึกษาเป็นรอบ ๆ

ภาคผนวก

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ