



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วันที่ 1 เมษายน 2564 – วันที่ 30 กันยายน 2564

คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ 1 เมษายน 2564 ถึง 30 กันยายน 2564

โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินภาพรวมของโครงการ

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	29	41.43
เพศหญิง	41	58.57
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.57 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.43

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	11.43
21 – 30 ปี	18	25.71
31 – 40 ปี	26	37.14
41 – 50 ปี	10	14.29
51 ปีขึ้นไป	8	11.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และรองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา
สูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	32.86
ปริญญาตรี	6	8.57
ปริญญาโท	28	40.00
ปริญญาเอก	13	18.57
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 1.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32.86 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	37	52.86
บุคลากรสายสนับสนุน	10	14.29
นักศึกษา	23	32.86
อื่นๆ	0	0.00
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 1.4 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 รองลงมาคือนักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 และรองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

ประเด็นความเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเวลา				
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	0.966	82.89	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	0.943	83.56	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา	4.16	0.952	83.22	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.20	0.939	84.00	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.29	0.782	85.78	มากที่สุด
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลายช่องทาง	4.36	0.708	87.11	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.815	85.63	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.37	0.678	87.33	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.42	0.618	88.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.48	0.503	89.56	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.51	0.525	90.22	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.44	0.585	88.89	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.29	0.723	85.78	มากที่สุด
4.2 มีสถานที่ให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.40	0.614	88.00	มากที่สุด
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเข้าถึงได้	4.44	0.563	88.89	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.46	0.544	89.11	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.616	87.94	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์	4.35	0.723	86.97	มากที่สุด

จากตารางที่ 1.5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.22 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.63 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.89 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.94 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ อยู่ใน**ระดับความพึงพอใจมากที่สุด**