



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กันยายน 2565

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2566

การแปลค่า

4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การประเมินภาพรวม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	180	62.50
เพศหญิง	108	37.50
รวม	288	100.00

จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	121	42
นักเรียน/นักศึกษา	167	58
บุคคลทั่วไป	0	0
รวม	288	100.00

จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 121 คน คิด เป็นร้อยละ 42

ตาราง 1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงาน			
1.1 ความพร้อมของห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.52	90.40	มากที่สุด
1.2 ความสะดวกในการขอใช้ห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.39	87.80	มากที่สุด
1.3 ความเป็นระเบียบของห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.41	88.20	มากที่สุด
1.4 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน	4.55	91.00	มากที่สุด
1.5 แผนผัง/กระบวนการ/ขั้นตอน ในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.44	88.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงาน	4.46	89.20	มากที่สุด
ด้านความเต็มใจในการให้บริการ			
2.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	90.80	มากที่สุด
2.2 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	89.60	มากที่สุด
2.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	95.20	มากที่สุด
2.4 การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ	4.46	89.20	มากที่สุด
2.5 ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	90.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านความเต็มใจในการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
ด้านห้องปฏิบัติการ/ห้องเรียน/อุปกรณ์			
4.1 ความพึงพอใจของห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.58	91.60	มากที่สุด
4.2 ห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน	4.56	91.20	มากที่สุด
4.3 ห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมในการใช้งาน	4.63	92.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมด้านห้องปฏิบัติการ/ห้องเรียน/อุปกรณ์	4.59	91.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ไม่มี

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ 1 เมษายน 2566 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566

การแปลค่า

4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การประเมินภาพรวม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	45	33.33
เพศหญิง	90	66.67
รวม	135	100.00

จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	88	65.19
นักศึกษา	47	34.81
รวม	135	100.00

จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.19 รองลงมาคือนักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.81

ตาราง 1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}	ร้อยละ	แปลความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ความสะดวกในการประสานงาน	4.64	92.80	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
1.3 การดำเนินการทันกับเวลา	4.64	92.80	มากที่สุด
1.4 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ	4.60	92.00	มากที่สุด
1.5 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.62	92.40	มากที่สุด
1.6 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
1.7 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.56	91.20	มากที่สุด
1.8 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา / คำแนะนำ อย่างชัดเจน เป็นต้น	4.78	95.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	92.90	มากที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.69	93.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	93.40	มากที่สุด

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ไม่มี