



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2565 – 30 กันยายน 2565

คำนำ

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

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กันยายน 2565

การประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ในวันที่ 1 เมษายน 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565

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 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 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 | | | |
| 3.1 ความพึงพอใจของห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ | 4.58 | 91.60 | มากที่สุด |
| 3.2 ห้องประชุม/ห้องเรียน/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน | 4.56 | 91.20 | มากที่สุด |
| 3.3 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

ควรมีการปรับปรุงระบบ wifi ให้มีความเสถียรเพิ่มมากขึ้น

