



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ระหว่างเดือนตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567 (รอบที่ 1)

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 รอบที่ 1 จัดเก็บในระหว่างภาคเรียนที่ 2/2566 ช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนมีนาคม 2567 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ผลการประเมินที่ได้รับนี้จักเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำสู่การพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ขอขอบคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประเด็น สำนักงานคณบดี ขอน้อมรับเพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

18 มีนาคม 2567

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	5
ข้อเสนอแนะ	6



รายงานผลการประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	36.20
หญิง	136	63.80
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็น
ร้อยละ 63.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	45	21.10
20 - 30 ปี	157	73.70
31-40 ปี	5	02.30
41-50 ปี	4	01.90
51-60 ปี	2	00.90
61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 02.30 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 01.90 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 00.90

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามระดับประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	9	04.20
บุคลากรสายสนับสนุน	1	00.50
นักศึกษา	203	95.30
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 04.20 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 00.50

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามการติดต่อรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	118	55.40
ผ่านระบบออนไลน์	95	44.60
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาบริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา แยกตามเรื่องการใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การเรียนการสอน/ผลการเรียน/ค่าเทอม	166	77.90
การออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	1	00.50
ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ	7	03.30
สอบถามข้อมูลต่างๆ	22	10.30
ทุนการศึกษา	3	01.40
ลงโปรแกรม การใช้งานอินเทอร์เน็ต	7	03.30
งบประมาณ การเบิกจ่าย	1	00.50
งานธุรการ เอกสารต่างๆ	6	02.80
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่การเรียนการสอน/ผลการเรียน/ค่าเทอม จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 รองลงมาสอบถามข้อมูลต่างๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และลงโปรแกรม การใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 03.30

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับความคิดเห็น	4.50 – 5.00	มากที่สุด	ระดับความคิดเห็น	3.50 – 4.49	มาก
ระดับความคิดเห็น	2.50 – 3.49	ปานกลาง	ระดับความคิดเห็น	1.50 – 2.49	น้อย
ระดับความคิดเห็น	1.00 – 1.49	น้อยที่สุด			

รายการประเมิน	X	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ	4.19	0.770	มาก
1.1 ท่านได้รับการตรงตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.24	0.731	มาก
1.2 ท่านได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน ยุติธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	4.22	0.778	มาก
1.3 ท่านได้รับความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.14	0.842	มาก
1.4 ท่านได้รับการบริการตรงตามต้องการ รวดเร็ว ถูกต้อง	4.10	0.811	มาก
1.5 ความซื่อสัตย์ของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่สุจริต	4.28	0.718	มาก
ด้านที่ 2 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.11	0.806	มาก
2.1 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.22	0.772	มาก
2.2 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	4.08	0.808	มาก
2.3 ช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว	4.07	0.832	มาก
2.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว	4.04	0.837	มาก
2.5 ระบบให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้งานโดยใช้รหัสผ่านในการยืนยันตัวตน	4.18	0.784	มาก
รวม	4.15	0.788	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงใจต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก เป็นกันเอง และตอบทุกข้อสงสัยได้ตลอด ทีมงานนี้ตั้งใจทำงานสามัคคีและซัพพอร์ตในหลายๆ เรื่อง

2. ควรปรับปรุงห้องน้ำอาคาร 4

3. สภาพแวดล้อมบ่อน้ำส่งกลิ่นเหม็น ควรมีการบำบัด

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2567 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะนำมาผลไปปรับปรุงการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้
จักขอบพระคุณอย่างสูงยิ่ง

thippawan_aru@aru.ac.th สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน)

1. เพศ *

ชาย

2. อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51-60 ปี
- 61 ปีขึ้นไป

3. ประเภทผู้รับบริการ

3.1 บุคคลภายใน

- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน

ล้างสิ่งที่เลือก

3.2 ท่านเป็นบุคลากรภายใน จากหน่วยงานใด

คำตอบของคุณ

3.3 บุคคลภายนอก

- นักศึกษา
- คิษย์เก่า
- ผู้มาติดต่อสมัครงาน
- ผู้รับเหมา/รับจ้าง
- อื่นๆ: _____

ล้างสิ่งที่เลือก

4. ท่านติดต่อรับบริการผ่านระบบใด *

- เคา์นเตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง
- ผ่านระบบออนไลน์

5. ท่านใช้บริการในเรื่องใด *

คำตอบของคุณ _____

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจที่เป็นจริงของท่าน)
ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก ,
3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ด้านที่ 1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ

1.1 ท่านได้รับการตรงตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

1.2 ท่านได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน ยุติธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับคิว *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง

1.3 ท่านได้รับความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

1.4 ท่านได้รับการบริการตรงตามต้องการ รวดเร็ว ถูกต้อง *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

1.5 ความซื่อสัตย์ของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่สุจริต เช่น ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ *

- มากที่สุด

ด้านที่ 2 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และประสิทธิภาพการสื่อสาร

2.1 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์แอด เป็นต้น *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

2.2 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์แอด เป็นต้น *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

2.3 ช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

2.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

2.5 ระบบให้ความสำคัญคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้งานโดยใช้รหัสผ่านในการยืนยันตัวตน *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

2.5 ระบบให้ความสำคัญคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้งานโดยใช้รหัสผ่านในการยืนยันตัวตน *

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รายงานการละเมิด

Google ฟอร์ม