



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ระหว่างเดือนตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 จัดเก็บในระหว่างภาคเรียนที่ 2/2567 ช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนมีนาคม 2568 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ผลการประเมินที่ได้รับนี้จักเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำสู่การพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ขอขอบคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประเด็น สำนักงานคณบดี ขอน้อมรับเพื่อการพัฒนามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

24 มีนาคม 2568

สารบัญ

คำนำ

ก

สารบัญ

๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1



รายงานผลการประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	20.40
หญิง	133	79.60
รวม	167	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	25	15.00
20 - 30 ปี	111	66.50
31-40 ปี	9	05.40
41-50 ปี	13	07.80
51-60 ปี	9	05.40
รวม	167	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 05.40 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 07.80 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 05.40

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามระดับประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	32	19.20
บุคลากรสายสนับสนุน	-	-
นักศึกษา	135	80.80
รวม	167	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามการติดต่อรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	97	58.10
ผ่านระบบออนไลน์	97	58.10

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เข้ารับบริการเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง และรับบริการผ่านระบบออนไลน์เท่ากัน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
แยกตามเข้ารับบริการงานด้านต่างๆ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	101	60.50
งานพัฒนาผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ	44	26.30
งานแผนและงบประมาณ	24	14.40
งานกิจการนักศึกษา	92	55.10
งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	21	12.60
งานทุนการศึกษา	37	22.20
งานประกันคุณภาพการศึกษา	25	15.00
งานซ่อมคอมพิวเตอร์และสื่อนวัตกรรม	25	15.00
งานให้บริการอินเทอร์เน็ต	43	25.70
งานให้บริการยืมคืนสื่อนวัตกรรม	27	16.20

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการงานด้านงานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาด้านงานกิจการนักศึกษา จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 ส่วนงานพัฒนาผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ส่วนงานให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ส่วนงานทุนการศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ด้านงานให้บริการยืมคืนสื่อนวัตกรรม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาและด้านงานซ่อมคอมพิวเตอร์และสื่อนวัตกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ส่วนงานแผนและงบประมาณ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และส่วนงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

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	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ	4.20	0.744	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.24	0.764	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.724	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.746	มาก
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.17	0.736	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.18	0.749	มาก
2.3 มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.16	0.755	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.17	0.746	มาก
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.34	0.637	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.770	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.24	0.764	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.37	0.682	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.713	มาก
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.19	0.702	มาก
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.33	0.637	มาก

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ	4.21	0.686	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.29	0.969	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.26	0.715	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20

โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมาก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก โดยในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก และด้านมีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมาก ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมาก และด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมาก

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ประจำปี 2568**

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

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

3. ผู้รับบริการ

- ☐ บุคลากรสายวิชาการ
- ☐ บุคลากรสายสนับสนุน
- ☐ นักศึกษา
- ☐ ศิษย์เก่า
- ☐ บุคคลภายนอก

4. ช่องทางการติดต่อรับบริการ

- ☐ เคา์น้ด่อรับบริการหรือสถานที่ตั้ง
- ☐ ผ่านระบบออนไลน์

5. ท่านติดต่อรับบริการงานด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
- ☐ งานพัฒนาผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ
- ☐ งานแผนและงบประมาณ
- ☐ งานกิจการนักศึกษา
- ☐ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ☐ งานทุนการศึกษา
- ☐ งานประกันคุณภาพการศึกษา
- ☐ งานซ่อมคอมพิวเตอร์และโศดท์ศูญปกรณ์
- ☐ งานให้บริการอินเทอร์เน็ต
- ☐ งานให้บริการยืมคืนโศดท์ศูญปกรณ์
- ☐ อื่นๆ: _____

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ด้านระยะเวลาในการบริการ

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การตีตีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

2.3 มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ นอกจุดบริการ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง

4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ทำแบบสำรวจผ่านใน Google ฟอร์ม