



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2568

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 รอบที่ 2 จัดเก็บในระหว่างภาคเรียนที่ 1/2568 ช่วงเดือนเมษายน-กันยายน 2568 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ผลการประเมินที่ได้รับนี้จักเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำสู่การพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ขอขอบคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประเด็น สำนักงานคณบดี ขอน้อมรับเพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

30 กันยายน 2568

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	16	18.80
หญิง	69	85.20
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคนบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	33	38.80
20 - 30 ปี	23	27.10
31-40 ปี	5	5.90
41-50 ปี	18	21.20
51-60 ปี	6	7.10
61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามระดับประเภทผู้รับบริการ

	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	28	32.90
บุคลากรสายสนับสนุน	-	-
นักศึกษา	57	67.10
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามการติดต่อรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	48	56.50
ผ่านระบบออนไลน์	37	43.50
รวม	85	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
แยกตามเข้ารับบริการงานด้านต่างๆ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	44	18.20
งานพัฒนาผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ	13	5.80
งานแผนและงบประมาณ	18	6.80
งานกิจการนักศึกษา	35	12.00
งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	17	6.20
งานทุนการศึกษา	13	5.80
งานประกันคุณภาพการศึกษา	27	11.20
งานซ่อมคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์	22	10.00
งานให้บริการอินเทอร์เน็ต	37	13.20
งานให้บริการยืมคืนโสตทัศนูปกรณ์	26	10.80

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการงานด้านงานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 รองลงมางานให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ด้านงานกิจการนักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ด้านงานให้บริการยืมคืนโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ด้านงานซ่อมคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนงานแผนและงบประมาณ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ส่วนงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และส่วนงานพัฒนาผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ และส่วนงานทุนการศึกษาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

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	4.37	0.629	มาก
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.43	0.565	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.693	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.674	มาก
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.17	0.657	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.25	0.742	มาก
2.3 มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.42	0.624	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.52	0.665	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.50	0.629	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม	4.51	0.609	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.49	0.629	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.633	มากที่สุด
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.42	0.564	มาก
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.45	0.568	มาก
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.45	0.627	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.35	0.611	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.54	0.627	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา

1. การให้บริการรวดเร็วและเยี่ยมมากๆ
 2. เสนอให้คณะประเมินเจ้าหน้าที่รายบุคคล เพื่อการพัฒนาปรับปรุง
-

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะนำไปปรับปรุงการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

thippawan_aru@aru.ac.th สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

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

4. การติดต่อรับบริการผ่านช่องทาง *

- ☐ เคา์นเตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง
- ☐ ผ่านระบบออนไลน์

5. การเข้ารับบริการงานด้านต่างๆ *

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

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

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

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

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

- ☐ 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. 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 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

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

4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

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

4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ

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

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

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

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม