



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ระหว่างเดือนตุลาคม – มีนาคม 2569 (รอบที่ 1)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสุรอยุธยา

## คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2569 รอบที่ 1 จัดเก็บในระหว่างภาคเรียนที่ 2/2568 ช่วงเดือนตุลาคม 2568 ถึงเดือนมีนาคม 2569 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ผลการประเมินที่ได้รับนี้จักเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำสู่การพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ขอขอบคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประเด็น สำนักงานคณบดี ขอน้อมรับเพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

31 มีนาคม 2569

## สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	๗
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4
ข้อเสนอแนะ	5



## รายงานผลการประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

#### แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	23.30
หญิง	99	76.70
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	51	39.50
20 - 30 ปี	48	37.20
31-40 ปี	5	3.90
41-50 ปี	20	15.50
51-60 ปี	5	3.90
<b>รวม</b>	<b>129</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามระดับประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	26	18.30
บุคลากรสายสนับสนุน	1	0.70
นักศึกษา	102	81.00
<b>รวม</b>	<b>129</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามการติดต่อรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	56	43.40
ผ่านระบบออนไลน์	73	56.60
<b>รวม</b>	<b>129</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา

แยกตามเรื่องการใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	34	26.40
งานพัฒนาผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ	4	03.10
งานแผนและงบประมาณ	7	05.40
งานกิจการนักศึกษา	19	14.70
งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3	02.30
งานทุนการศึกษา	4	03.10
งานประกันคุณภาพการศึกษา	8	06.20
งานซ่อมคอมพิวเตอร์และเสตท์ศนูปรกรณ์	6	04.70
งานให้บริการอินเทอร์เน็ต	29	22.50
งานให้บริการยืมคืนเสตท์ศนูปรกรณ์	15	11.60
<b>รวม</b>	<b>129</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมางานให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และงานกิจการนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายชื่อและภาพรวม 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
<b>1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.41	0.554	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	0.715	มาก
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.17	0.666	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.24	0.778	มาก
2.3 มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.43	0.624	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.45	0.707	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.40	0.723	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม	4.48	0.587	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.46	0.673	มาก
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.48	0.560	มาก
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.44	0.544	มาก
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.43	0.659	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.33	0.721	มาก
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	<b>4.51</b>	<b>0.662</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการรวดเร็วและเยี่ยมมากๆ

-----

ภาคผนวก

## แบบประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพรนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : แบบสอบถามความพึงพอใจมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะนำไปปรับปรุงการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

#### 1. เพศ \*

- ชาย  
 หญิง

#### 2. อายุ \*

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

#### 3. ผู้รับบริการ \*

- บุคลากรสายวิชาการ  
 บุคลากรสายสนับสนุน  
 นักศึกษา

#### 4. การติดต่อรับบริการผ่านช่องทาง \*

- เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง  
 ผ่านระบบออนไลน์

#### 5. การเข้ารับบริการงานด้านต่างๆ \*

- งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน  
 งานพัฒนามผลงานทางวิชาการ วิจัย ตำรา เอกสารประกอบการสอนต่างๆ  
 งานแผนและงบประมาณ  
 งานกิจการนักศึกษา  
 งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม  
 งานทุนการศึกษา  
 งานประกันคุณภาพการศึกษา  
 งานซ่อมคอมพิวเตอร์และสื่อดิจิทัล  
 งานประชาสัมพันธ์

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

### 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

#### 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกราคาบริการ

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

#### 4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม