



## รายงานผล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565  
(รอบที่ 1)

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	28	53.8
หญิง	24	46.2
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	16	30.8
21 – 40 ปี	36	69.2
41 – 60 ปี	-	-
60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	34.6
ปริญญาตรี	34	65.4
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
บุคลากรสายวิชาการ	-	-
บุคลากรสายสนับสนุน	-	-
นักศึกษา	52	100.0
อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 เป็นนักศึกษาทั้งหมด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับมากที่สุด	4.50 – 5.00	ระดับมาก	3.50 – 4.49
ระดับปานกลาง	2.50 – 3.49	ระดับน้อย	1.50 – 2.49
ระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.49		

ลำดับที่	ความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	<b>ด้านเวลา</b>	<b>4.00</b>	<b>0.67</b>	มาก
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.74	มาก
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.74	มาก
2	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.10</b>	<b>0.75</b>	มาก
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.03	0.71	มาก
	2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.15	0.75	มาก
	2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.35	0.76	มาก
3	<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.17</b>	<b>0.60</b>	มาก
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.43	0.77	มาก
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.74	0.55	มากที่สุด
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.19	0.68	มาก
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.54	0.80	มากที่สุด
4	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.48</b>	<b>0.82</b>	มาก
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.48	0.82	มาก
	4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.55	0.82	มากที่สุด
	4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.51	0.64	มากที่สุด
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.23	0.73	มาก
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	4.76	0.83	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ) เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายชื่อ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 4.00$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.00$ ) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.03$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.15$ ) มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง ( $\bar{x} = 4.35$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.43$ ) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{x} = 4.74$ ) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.19$ ) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{x} = 4.54$ ) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{x} = 4.48$ ) มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{x} = 4.55$ ) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ ( $\bar{x} = 4.51$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.23$ ) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ( $\bar{x} = 4.74$ )