



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ระหว่างเดือนตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566 (รอบที่ 1)  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 รอบที่ 1 จัดเก็บในระหว่างภาคเรียนที่ 2/2565 ช่วงเดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ผลการประเมินที่ได้รับนี้จักเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำสู่การพัฒนางานให้สอดคล้องกับตามความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ขอขอบคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประเด็น สำนักงานคณบดี ขอน้อมรับเพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

กุมภาพันธ์ 2566

## สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานผลการประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ	1
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4
ข้อเสนอแนะ	4



**รายงานผลการประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**

---

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**ตารางที่ 1** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

**แยกตามเพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	31.60
หญิง	169	68.40
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40

**ตารางที่ 2** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

**แยกตามอายุ**

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	85	34.40
20 - 30 ปี	141	57.10
31-40 ปี	20	08.10
41-50 ปี	1	00.40
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 08.10

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามระดับประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	23	09.30
บุคลากรสายสนับสนุน	2	00.80
นักศึกษา	222	89.90
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 89.90 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 09.30

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามการติดต่อรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	95	38.50
ผ่านระบบออนไลน์	152	61.50
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่รับบริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามเรื่องการใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	111	44.90
ค่าเทอม	20	08.10
การติดต่อสอบถาม	26	10.50
ระบบอินเทอร์เน็ต	7	02.82
งานเอกสารโครงการต่างๆ	10	04.04
การฝึกประสบการณ์	20	08.10
สมัครเรียน	5	02.22
กิจกรรม	22	08.90
การสอบ	5	02.02
ข่าวสารต่างๆ	6	02.40
ทุนการศึกษา	2	00.80
สถานที่จอดรถ	1	00.40
ห้องเรียน	6	02.40
คอมพิวเตอร์	6	02.40
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่การให้บริการเรื่องการศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาการติดต่อสอบถาม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และกิจกรรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 08.90

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
<b>ด้านที่ 1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ</b>	<b>3.93</b>	<b>0.812</b>	<b>มาก</b>
1.1 ท่านได้รับการบริการตรงตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	3.93	0.821	มาก
1.2 ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ยุติธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	3.93	0.806	มาก
1.3 ท่านได้รับความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.87	0.770	มาก
1.4 ท่านได้รับการบริการตรงตามต้องการ รวดเร็ว ถูกต้อง	3.90	0.818	มาก
1.5 ความเชื่อสัตย์ของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่สุจริต	4.01	0.848	มาก
<b>ด้านที่ 2 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>	<b>3.85</b>	<b>0.824</b>	<b>มาก</b>
2.1 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.92	0.802	มาก
2.2 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	3.85	0.803	มาก
2.3 ช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว	3.82	0.841	มาก
2.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว	3.75	0.869	มาก
2.5 ระบบให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้งานโดยใช้รหัสผ่านในการยืนยันตัวตน	3.90	0.808	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.818</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เป็นร้อยละ 77.80

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. อยากให้ปรับการประชาสัมพันธ์ แจ้งรายละเอียดกับนักศึกษาให้ชัดเจน
2. อยากให้เข้มงวดเรื่องการสอนเรียนการสอน
3. ปรับปรุงระบบให้บริการนักศึกษาให้รวดเร็วขึ้น