



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2566 (รอบที่ 2)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 รอบที่ 2 จัดเก็บในระหว่างภาคเรียนที่ 1/2566 ช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนกันยายน 2566 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ผลการประเมินที่ได้รับนี้จักเป็นข้อมูลสำคัญ เพื่อนำสู่การพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ขอขอบคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประเด็น สำนักงานคณบดี ขอน้อมรับเพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

30 กันยายน 2566

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	5
ข้อเสนอแนะ	6



รายงานผลการประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	30.10
หญิง	86	69.90
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	48	39.00
20 - 30 ปี	59	48.00
31-40 ปี	7	05.70
41-50 ปี	5	04.10
51-60 ปี	3	02.40
61 ปีขึ้นไป	1	00.80
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 05.70 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 04.10 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 02.40 และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 00.80

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามระดับประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	19	15.44
บุคลากรสายสนับสนุน	2	01.63
นักศึกษา	102	82.93
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 82.93 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.44 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 01.63

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แยกตามการติดต่อรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	57	46.30
ผ่านระบบออนไลน์	66	53.70
รวม	247	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่รับบริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
แยกตามเรื่องการใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การเรียนรู้/สื่อการสอน/กิจกรรม	69	56.10
ผลการเรียน/การลงทะเบียน	9	07.30
การติดต่อสอบถาม ประสานงานต่างๆ	27	22.00
การเงิน รับเช็ค การซื้อจ้างเบิกจ่าย	2	01.60
การไปราชการ	7	05.70
การจัดกิจกรรมต่างๆ การรับเอกสารที่เกี่ยวข้อง	8	06.50
ทุนการศึกษา	1	00.80
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่การให้บริการเรื่องการเรียนรู้/สื่อการสอน/กิจกรรม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาการติดต่อสอบถาม ประสานงานต่างๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และผลการเรียน/การลงทะเบียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 07.30

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	X	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 ด้านการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ	4.29	0.702	มาก
1.1 ท่านได้รับการตรงตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.24	0.750	มาก
1.2 ท่านได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน ยุติธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	4.54	0.649	มากที่สุด
1.3 ท่านได้รับความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.22	0.784	มาก
1.4 ท่านได้รับการบริการตรงตามต้องการ รวดเร็ว ถูกต้อง	4.19	0.694	
1.5 ความซื่อสัตย์ของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่สุจริต	4.29	0.637	มาก
ด้านที่ 2 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และประสิทธิภาพการสื่อสาร	4.23	0.669	มาก
2.1 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.11	0.663	มาก
2.2 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	4.16	0.619	มาก
2.3 ช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว	4.10	0.762	มาก
2.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว	4.20	0.665	มาก
2.5 ระบบให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้งานโดยใช้รหัสผ่านในการยืนยันตัวตน	4.58	0.637	มากที่สุด
รวม	4.26	0.685	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงใจต่อการให้บริการ สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้กับนักศึกษารับทราบอย่างรวดเร็ว
 2. อยากให้เข้มงวดเรื่องการสอนเรียนการสอนมากขึ้น
 3. สภาพแวดล้อมคณะ มีบรรยากาศสวยงาม มีที่นั่งพักผ่อนเพิ่มขึ้น
-