



ผลประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ได้มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการสำนักงาน
คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์
และเครื่องสำรวจความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ ผ่านลิงก์ <https://forms.gle/HxfgqT4u4XzZ6N9LA>

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม คือ ประเมินค่า (Rating scale) ได้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40
พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60
พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563

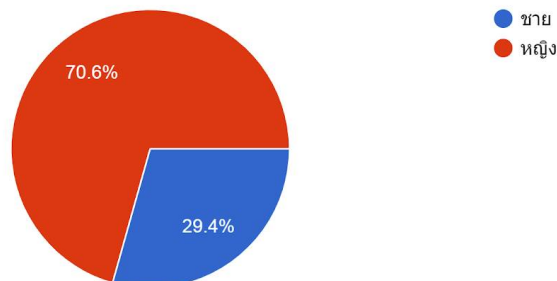
1. แบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ ผ่านลิงก์ <https://forms.gle/HxfgqT4u4XzZ6N9LA> จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 109 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

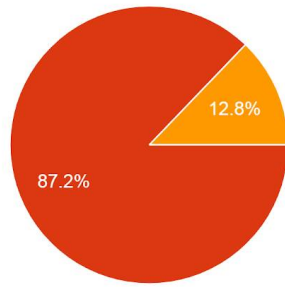
1.เพศ		จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
	1.ชาย	32	29.40 %
	2.หญิง	77	70.60 %
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0 %
	21-40 ปี	95	87.20 %
	41-61 ปี	14	12.80 %
	60 ปีขึ้นไป	0	0 %
3.ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.80 %
	ปริญญาตรี	87	79.80 %
	ปริญญาโท	18	16.50 %
	ปริญญาเอก	1	0.90%
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	บุคลากรสายวิชาการ	6	5.50 %
	บุคลากรสายสนับสนุน	0	0
	นักศึกษา	99	90.80 %
	อื่นๆ	4	2.70 %

จากการสำรวจพบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาทั้งหมด 109 คน ประกอบด้วย

1. เพศ

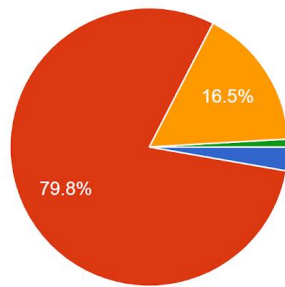


2. อายุ



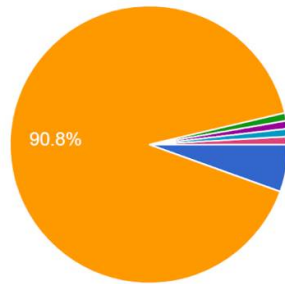
- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21-40 ปี
- 41-61 ปี
- 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน
- นักศึกษา
- ศิษย์เก่า
- ข้าราชการพลเรือน
- ผู้บริหารสถานศึกษา
- ครูอัตราจ้าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 1 ด้านเวลา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.1การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.33	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.30	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านเวลา โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ตารางที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2.1การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.18	มาก
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.34	มากที่สุด
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลาย	4.19	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ตารางที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.1ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.38	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.44	มากที่สุด

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.41	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ตารางที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.23	มากที่สุด
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.28	มากที่สุด
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.28	มากที่สุด
4.4ความสะอาดสถานที่ให้บริการ	4.30	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พบว่า ความสะอาดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ตารางที่ 5 ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.34	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ปัญหา

1. สถานที่จอดรถ
- 2.ด้านบริการห้องน้ำ
- 3.ที่จอดรถน้อยไป
- 4.ติดต่อในวันหยุด
- 5.ห้องน้ำยังไม่ค่อยพร้อม ให้บริการ ด้านน้ำ และความสะอาด สุขภัณฑ์ไม่เหมาะแก่การทำกิจวัตรส่วนตัว ควรเปลี่ยนเป็นแบบชักโครก บ้าง เพื่ออำนวยความสะดวก ห้องน้ำมีน้ำขัง นอกจากนี้ การมารับบริการ นศ.หาที่จอดรถยากมาก น่าจะกันที่จอดรถอย่างน้อยได้อาคารเรียนรวมควรจะเป็นที่จอดของนักศึกษา
- 6.หน้าห้องสำนักงานอาคารร้อน
- 7.ที่รับรองหน้าห้องอาคารร้อน ไม่เหมาะแก่การติดต่องาน
- 8.อากาศภายในร้อน
- 9.ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด อาคารร้อน
- 10.อากาศหน้าห้องร้อนมากๆ ควรมีการปรับปรุงโดยด่วน
- 11.ไม่มีที่จอดรถสำหรับนักศึกษา ป.โท

ข้อเสนอแนะ

- 1.คณาจารย์และบุคลากรทุกคนในสำนักงานมีการบริการที่ดี คอยให้ความช่วยเหลือ และให้แนะนำเป็นอย่างดี
- 2.ต้องการห้องน้ำแบบโถนั่งชั้น3
- 3.น่าจะมีการปรับให้เหมาะกับผู้ใช้ที่เริ่มเป็นสูงอายุ
- 4.ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอเพราะเสาร์อาทิตย์หาที่จอดรถยากมาก

5. Call center

6. กั้นห้องกระจก ติดแอร์รองรับผู้ใช้บริการ

7. ควรมีการปรับปรุงที่รับรองบริเวณหน้าห้องสำนักงานให้เหมาะสมเนื่องจากอากาศร้อนโดยเฉพาะช่วง
บ่ายๆ

8. บริเวณหน้าห้องสำนักงานควรปรับปรุงให้เป็นห้องรับรองการติดต่อเหมือนห้องการเงินของ
มหาวิทยาลัย

9. ควรจัดสถานที่จอดรถรองรับนักศึกษา

แบบสอบถามแบบออนไลน์

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานคณะกรรมการมถิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

จัดพิมพ์ กรมฯ หน่วยงานมาบอก ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุด แบบสอบถามนี้วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้
มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนไปบริการต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการมถิตศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีคุณภาพ

[ถัดไป](#)

ทำแบบสอบถามใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา [รายงานความลับ](#)

Google ฟอร์ม

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานคณะกรรมการมถิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

ชาย

หญิง

อายุ *

ต่ำกว่า 20 ปี

21-40 ปี

41-61 ปี

60 ปีขึ้นไป