รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2567

คำนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามข้อบังว่าด้วย การบริหารและการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2564 โดยให้หน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ในขณะนั้นโอนไปเป็นบัณฑิตวิทยาลัย วันถัดไปจากการประกาศข้อบังคับ โดยบัณฑิตวิทยาลัยมีพันธกิจ คือ ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา กำกับมาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และกำกับมาตรฐานการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาให้ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

เพื่อให้การขับเคลื่อนพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย สำเร็จตามเป้าประสงค์ ตามแผนปฏิบัติราชการและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัยจึงได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของแต่ละปีงบประมาณ ผลการประเมินจะเปนขอมูลสำคัญ เปนประโยชนตอการปรับปรุง พัฒนาระบบการใหบริการ เปนการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบบริหารการศึกษาใหสอดคลองกับความตองการของผูรับบริการและตอบสนองตอความตองการของผูรับบริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผูรับบริการทุกๆทาน ที่ใหความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น และขอเสนอแนะที่เปนประโยชนต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อที่บัณฑิตวิทยาลัยจำนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการใหบริการของบัณฑิตวิทยาลัยใหมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตอไป

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2567

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

ประวัติความเป็นมา	1
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	2
รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร ของบัณฑิตวิทยาลัย	3
ปรัชญา	3
วิสัยทัศน์	3
ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร	3
เอกลักษณ์	3
อัตลักษณ์	4
พันธกิจ	4
สมรรถนะหลัก	4
วัฒนธรรมองค์กร	4

ส่วนที่ 2 เครื่องมือการประเมินและเกณฑ์การประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	6
เกณฑ์การให้คะแนน	6
การเก็บรวบรวมข้อมูล	6

ส่วนที่ 3 สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย	7
สรุปผลจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย	7

ส่วนที่ 1
บทนำ

1.1ประวัติความเป็นมา

บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่จัดตั้งขึ้นจากโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (สถาบันราชภัฏในขณะนั้น) ได้กำหนดแผนงานและดำเนินโครงการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2538 เพื่อดำเนินการจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญามหาบัณฑิตและปริญญาดุษฎีบัณฑิต โดยมีข้อมูลและกิจกรรมสำคัญ ดังนี้

ปีการศึกษา 2538 สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ดำเนินโครงการเตรียมการจัดตั้งบัณฑิตศึกษา โดยแต่งตั้ง ผศ.ดร.วิชา ทรวงแสวง รักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539 ถึง 2540 ดำเนินการยกร่างและขออนุมัติหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

ปีการศึกษา 2541 เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) วิชาชีพครูภาคปกติ และภาคพิเศษ และหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาการบริหารการศึกษา ภาคพิเศษ (เรียนวันเสาร์-อาทิตย์)

ปีการศึกษา 2543 เปิดใช้อาคารบัณฑิตวิทยาลัย (อาคาร30) และเป็นอาคารเรียนหลักของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ปีการศึกษา 2544 เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาหลักสูตรและการสอนและหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ภาคพิเศษ (เรียนวันเสาร์ – อาทิตย์)

ปีการศึกษา 2545 เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาการจัดการทั่วไป ภาคพิเศษ (เรียนวันเสาร์-อาทิตย์ และเรียนวันจันทร์-พุธ-ศุกร์)

ปีการศึกษา 2546 เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต การบริหารการศึกษาตามโครงการพัฒนาผู้บริหารประจำการให้ได้รับวุฒิประกาศนียบัตรบัณฑิต การบริหารการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

ปีการศึกษา 2547 เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาการจัดการเรียนรู้ และเปลี่ยนสถานะเป็น “บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547

ปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน และเปลี่ยนแปลงฐานะของบัณฑิตวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานภายในทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2550 เปิดสอนหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

ปีการศึกษา 2554 เปิดหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยได้ประกาศการแบ่งส่วนราชการใหม่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยให้สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานภายในมีฐานะเทียบเท่าคณะ และมีหน่วยงานภายใน ประกอบด้วยสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานบริการวิชาการและพัฒนาการเรียนการสอน

ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีรอยุธยาได้ประกาศ เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานภายในและแบ่งหน่วยงานภายใน ได้จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย เป็นส่วนงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

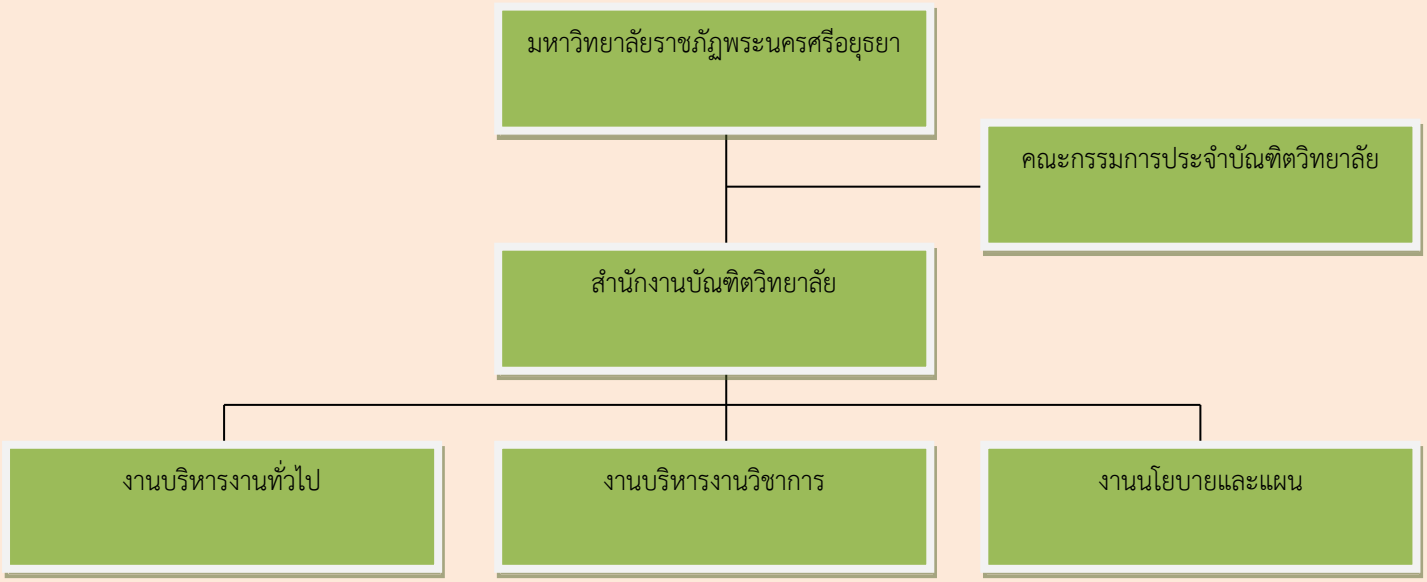
ปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีรอยุธยาได้ประกาศ ข้อบังคับว่าด้วย การบริหารและการดำเนินงานบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2564 ให้สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาโอนไปเป็นบัณฑิตวิทยาลัยตามข้อบังคับ

ที่ตั้ง/อาณาเขต

บัณฑิตวิทยาลัย

ตั้งอยู่ชั้น 2 อาคารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



1.3 รายชื่อผู้บริหารและบุคลากร ของบัณฑิตวิทยาลัย

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1	รองศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ มอนไธสง	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
3	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
4	นางทิวาพร ส่งแสง	ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
5	นางสาวสุดาทิพย์ ศุภผล	นักวิชาการศึกษา
6	นางสาวนุชจรี สัญญะสาร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
7	ว่าที่ร้อนตรีสามารถ ลำใยหวาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
8	นางสาวอันติกา เตชเสริมภูมิ	นักวิชาการศึกษา

1.4 ปรัชญา

บัณฑิตมีคุณภาพ คู่คุณธรรม นำความรู้ สู่การพัฒนาท้องถิ่น

1.5 วิสัยทัศน์

“เป็นบัณฑิตวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพด้านการวิจัย นวัตกรรม ภายใต้บริบทของท้องถิ่น ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคกลาง ภายในปี 2570”

1.6 **ค่านิยม: GRADS**

G Good Governance: ยึดหลักธรรมาภิบาล

R Responsibility: มีความรับผิดชอบ

A Agility : ความคล่องตัว

D Development : พัฒนาอย่างยั่งยืน

S Smart : การจัดการอย่างชาญฉลาด

1.7 เอกลักษณ์

บัณฑิตศึกษา มีความรับผิดชอบ อ่อนน้อม ถ่อมตน อาสา เสียสละ

1.8 อัตลักษณ์

ความรู้ดี มีทักษะวิจัย ใฝ่คุณธรรม นำท้องถิ่น

1.9 พันธกิจ

1. จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและยกระดับมาตรฐานของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2. พัฒนาศักยภาพบัณฑิต ให้มีความสามารถในการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น

3. ผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการทำวิจัยในลักษณะบูรณาการและสหวิทยา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต

4. สร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับชาติ นานาชาติ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ

5. ร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และยกระดับการให้บริการทางวิชาการเพื่อก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการผลิตระดับบัณฑิตศึกษาของกลุ่มราชภัฏภาคกลาง

6. การบริหารจัดการองค์กรอย่างชาญฉลาด

1.10 สมรรถนะหลัก

ผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนางานวิจัย นวัตกรรมภายใต้บริบทท้องถิ่น

1.11 วัฒนธรรมองค์กร

การบริหารจัดการองค์กรโดยสร้างความร่วมมือและการบริการที่ดี

ส่วนที่ 2

เครื่องมือการประเมินและเกณฑ์การประเมิน

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย แบบออนไลน์

https://forms.gle/iJrcn2L699mS1BXAA

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

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

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวมรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2567

ส่วนที่ 3

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย ผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2567 จำนวน 207 คน

3.2 สรุปผลจากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ		จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
	1.ชาย	49	23.67
	2.หญิง	158	76.33
2.อายุ		จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
	21-41 ปี	190	97.79
	41-60 ปี	17	8.21
	61 ปี ขึ้นไป	0	0
3.ระดับการศึกษาสูงสุด		จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
	ปริญญาตรี	207	207
	ปริญญาโท	0	0
	ปริญญาเอก	0	0
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
	บุคลากรสายวิชาการ	2	0.98
	บุคลากรสายสนับสนุน	2	0.98
	นักศึกษา	203	98.04
	อื่นๆ	0	0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ด้านเวลา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.54	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.57	มากที่สุด
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลาย	4.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลาย อยู่ในระดับเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.61	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.59	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม	4.60	มากที่สุด

ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.65	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.48	มากที่สุด
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.54	มากที่สุด
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ	4.50	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดสถานที่ให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 พบว่า ความสะอาดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมามีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48

ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.58	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ปัญหา

1.ปัญหาเรื่องที่จอดรถของนักศึกษาน้อย

2.สัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เสถียรโดยเฉพาะในห้องเรียน,โต๊ะเรียนไม่เหมาะสมเพราะต้องนั่งเรียนระยะเวลายาวนาน

3.สถานที่จอดรถน้อย