

**สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบการประเมิน ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 31 มีนาคม 2564)**

.....

**1. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม**

จากการประเมินสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลจากการประเมิน พบว่า มีผู้เข้าตอบแบบประเมินจำนวน 52 คน ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุด คือ 1 คน คือปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุด คือ 1 คน คือปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

เมื่อจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมา คณะครุศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.50 คณะวิทยาการจัดการและมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 สถาบันวิจัยและพัฒนาและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.90

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 รองลงมาคือด้านท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านเวลา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.17 และด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 และตามลำดับ

## 2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 52 ฉบับ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	13	25.00
หญิง	39	75.00
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2) 21 - 40 ปี	34	65.40
3) 41 - 60 ปี	18	34.60
4) 60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.90
2) ปริญญาตรี	38	73.10
3) ปริญญาโท	12	23.10
4) ปริญญาเอก	1	1.90
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
1) บุคลากรสายวิชาการ	3	5.80
2) บุคลากรสายสนับสนุน	49	94.20
3) นักศึกษา	-	-
4) อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>
<b>3. หน่วยงาน</b>		
คณะครุศาสตร์	8	15.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	3.80
คณะวิทยาการจัดการ	2	3.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	13.50
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	1.90
สถาบันอยุธยาศึกษา	-	-
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.90
สำนักงานอธิการบดี	29	55.80
อื่นๆ ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุด คือ 1 คน คือปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุด คือ 1 คน คือปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

เมื่อจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมา คณะครุศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.50 คณะวิทยาการจัดการและมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 สถาบันวิจัยและพัฒนาและสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.90

## ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.44</b>	<b>0.69</b>	<b>ดี</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.44	0.69	ดี
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.44	0.69	ดี
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.34</b>	<b>0.05</b>	<b>ดี</b>
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.29	0.86	ดี
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	0.76	ดี
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง	4.37	0.79	ดี
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.63</b>	<b>0.10</b>	<b>ดีมาก</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.73	0.48	ดีมาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.58	0.63	ดีมาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.52	0.64	ดีมาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.73	ดีมาก
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.39</b>	<b>0.17</b>	<b>ดี</b>
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.25	0.94	ดี
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.32	0.98	ดี

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ	4.42	0.72	ดี
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.57	0.63	ดีมาก
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	4.50	0.69	ดี
รวม	4.46	0.13	ดี

เทียบเป็นร้อยละ  $(4.46 * 100) / 5 = 89.20$

1คะแนน= น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 69
2คะแนน= ร้อยละ 70-74
3คะแนน= ร้อยละ 75-79
4คะแนน= ร้อยละ 80-84
5คะแนน= มากกว่าหรือเท่ากับ 85 ขึ้นไป

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 รองลงมาคือ ด้านท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านเวลา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.17 และด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 ตามลำดับ

### 3. สรุปข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

#### ด้านปัญหา

1. การสื่อสารกับหน่วยงาน

#### ด้านข้อเสนอแนะ

2. ผู้บริหารระดับกองต้องทำงานเร็ว แก้ไขปัญหาได้มากกว่า ที่เป็น

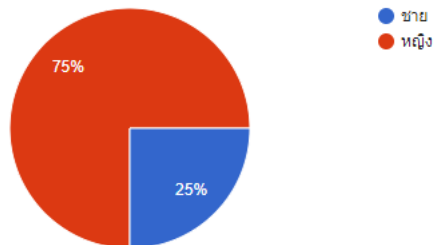


## แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การตอบกลับ 52 รายการ

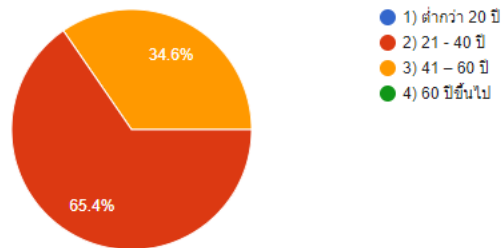
### เพศ

คำตอบ 52 ข้อ



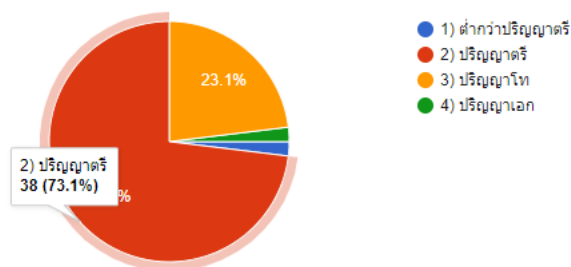
### อายุ

คำตอบ 52 ข้อ



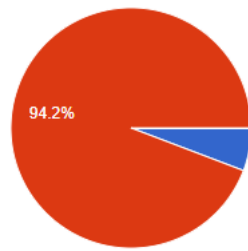
### ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 52 ข้อ



### สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

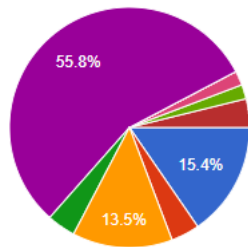
คำตอบ 52 ข้อ



- 1) บุคลากรสายวิชาการ
- 2) บุคลากรสายสนับสนุน
- 3) นักศึกษา
- 4) อื่นๆ โปรดระบุ

### หน่วยงาน/สังกัด

คำตอบ 52 ข้อ

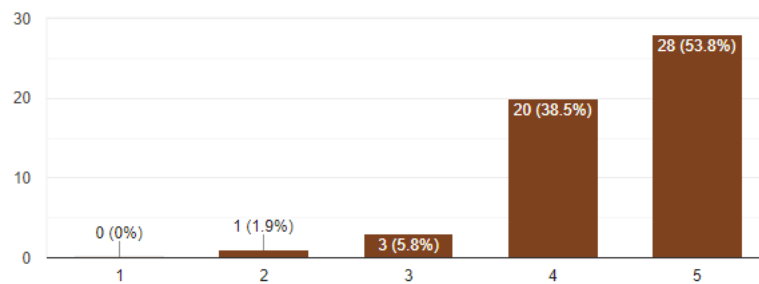


- คณะครุศาสตร์
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิทยาการจัดการ
- สำนักงานอธิการบดี
- สถาบันนฤมิตรศึกษา
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- อื่นๆ ระบุ

## 1. ด้านเวลา

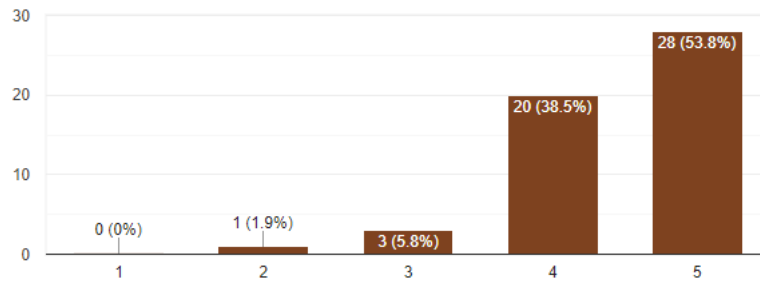
### 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

คำตอบ 52 ข้อ



## 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

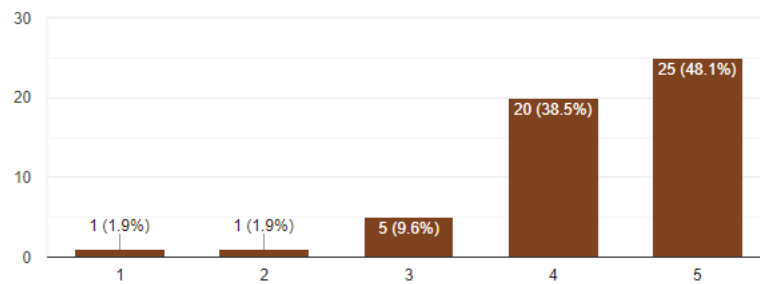
คำตอบ 52 ข้อ



## 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

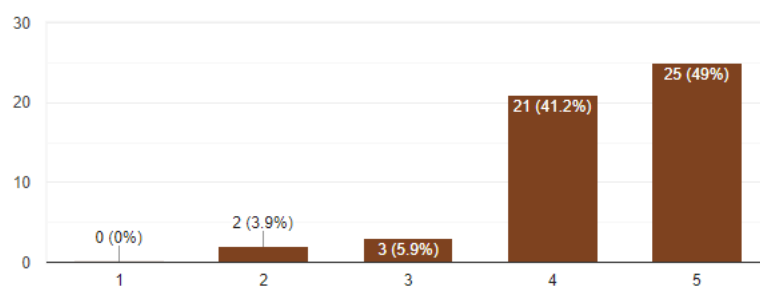
### 2.1 การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำตอบ 52 ข้อ



### 2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

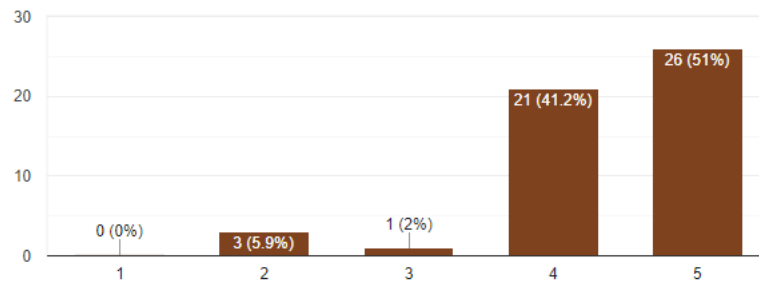
คำตอบ 51 ข้อ



### 2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง



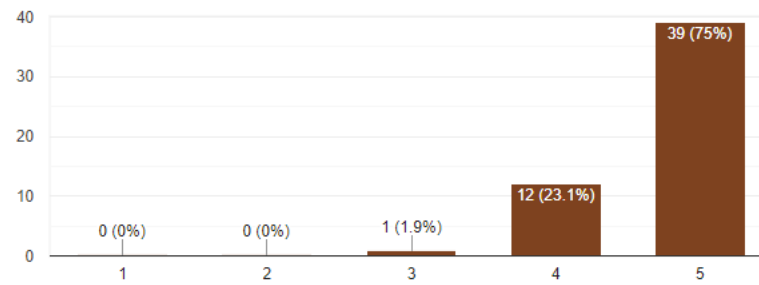
คำตอบ 51 ข้อ



## 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

### 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

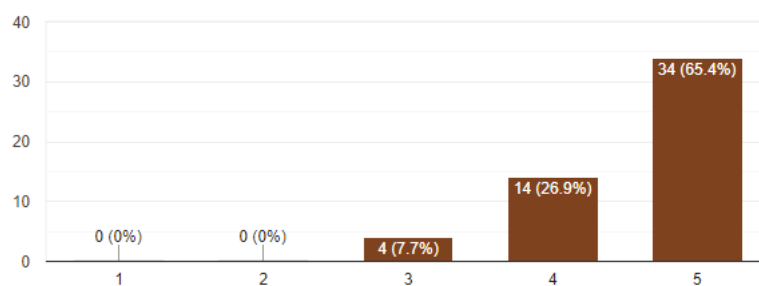
คำตอบ 52 ข้อ



### 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



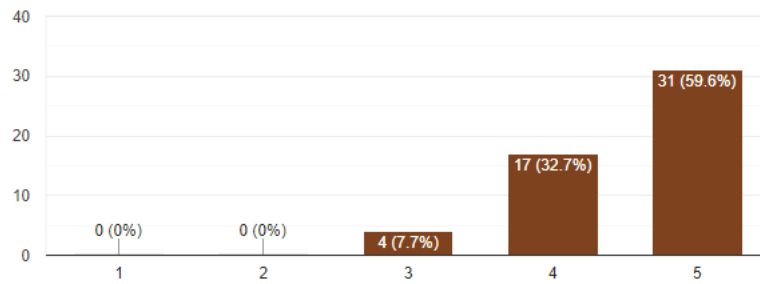
คำตอบ 52 ข้อ





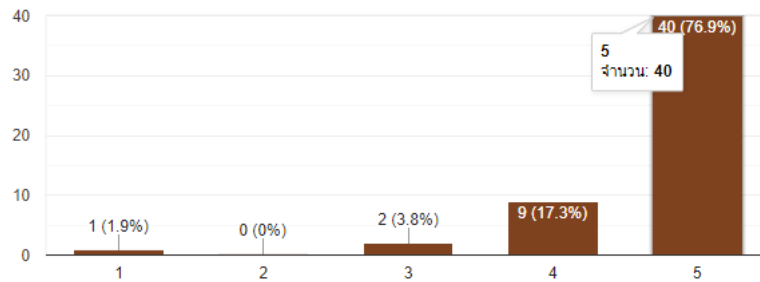
### 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น

คำตอบ 52 ข้อ



### 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ

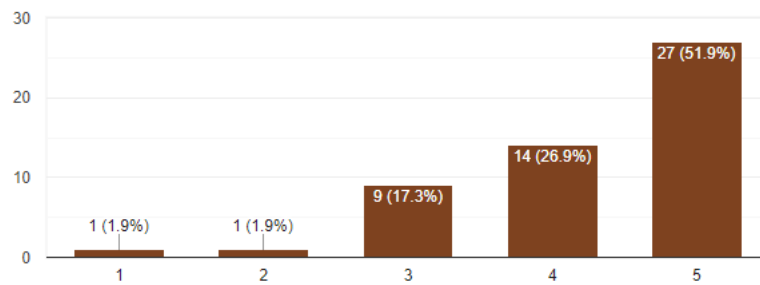
คำตอบ 52 ข้อ



## 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

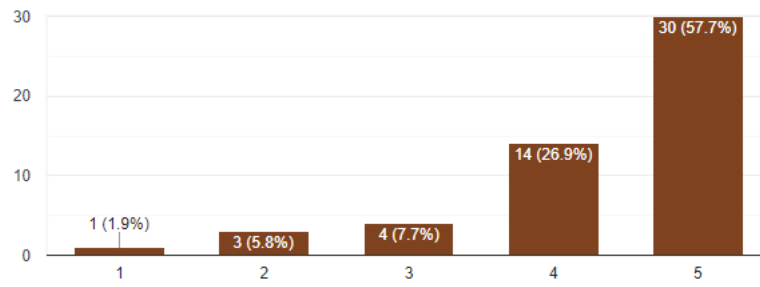
### 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกราคาบริการ

คำตอบ 52 ข้อ



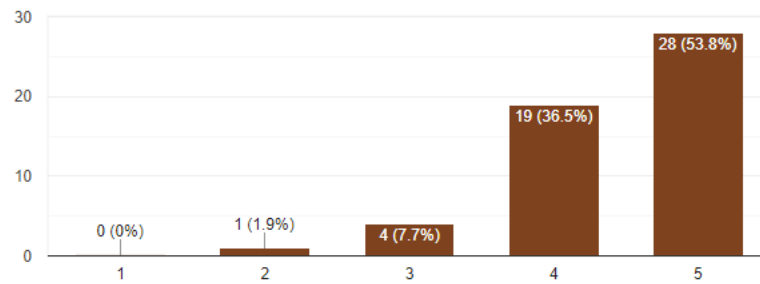
#### 4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก

คำตอบ 52 ข้อ



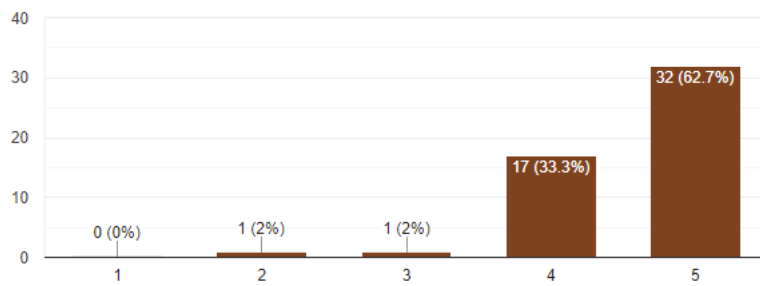
#### 4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงาน นั้นๆ

คำตอบ 52 ข้อ



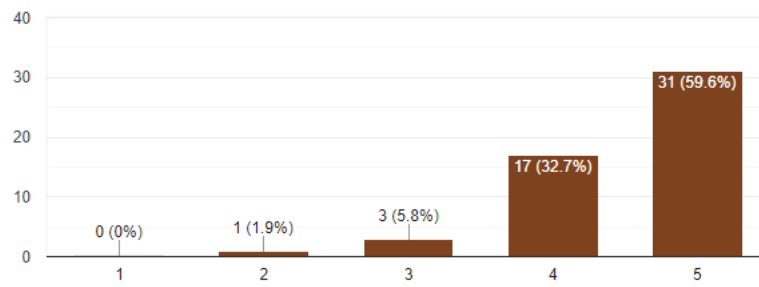
#### 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

คำตอบ 51 ข้อ



5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

คำตอบ 52 ข้อ



ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ปัญหา

คำตอบ 1 ข้อ

การสื่อสารกับหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 2 ข้อ

ผู้บริหารระดับกองต้องทำงานเร็ว แก้ไขปัญหาได้มากกว่า ที่เป็น

-

อ้างอิง [https://docs.google.com/forms/d/1JRctUhkYn39y9C\\_RZ9to1habjegzH4jZbPzMIOoSvLQ/viewanalytics](https://docs.google.com/forms/d/1JRctUhkYn39y9C_RZ9to1habjegzH4jZbPzMIOoSvLQ/viewanalytics)