



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 นี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่าง ๆ ของกองบริการการศึกษา

ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กองบริการการศึกษา

กันยายน 2564

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
รายงานผลการรวมการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการกองบริการการศึกษา	3
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4
ปัญหา และข้อเสนอแนะ	5
ภาคผนวก	6
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	7

**รายงานผลภาพรวมการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564**

รายงานผลภาพรวมการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 โดยกองบริการการศึกษาได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากกองบริการการศึกษาและหน่วยงานภายในระดับคณะทุกคณะ จำนวน 276 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 1

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	92	33.3
	เพศหญิง	184	66.7
	<b>รวม</b>	276	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	68	24.6
	21 -40 ปี	176	63.8
	41 - 50 ปี	23	8.3
	51 ปีขึ้นไป	9	3.3
	<b>รวม</b>	276	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	35	12.7
	ปริญญาตรี	170	61.6
	ปริญญาโท	50	18.1
	ปริญญาเอก	21	7.6
	<b>รวม</b>	276	100.0
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากรสายวิชาการ	66	23.9
	บุคลากรสายสนับสนุน	12	4.3
	นักศึกษา	188	68.1
	ผู้สมัครเข้าศึกษา	4	1.4
	ผู้ปกครอง	3	1.1
	ศิษย์เก่า	2	0.7
	อื่นๆ	1	0.4
	<b>รวม</b>	276	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 66.7) เป็นเพศหญิง และ (ร้อยละ 33.3) เป็นเพศชาย เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุพบว่า (ร้อยละ 63.77) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี และ(ร้อยละ 24.64) อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาส่วนมาก (ร้อยละ 61.59) อยู่ในระดับปริญญาตรีและร้อยละ 18.12 อยู่ในระดับปริญญาโท และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 68.12) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และร้อยละ (23.91) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

## ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม 2

รายการ	$\bar{x}$	S.D.
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.24	0.730
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.776
การตีตป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.09	0.828
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.11	0.842
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.12	0.886
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.31	0.727
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.17	0.865
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.24	0.793
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.36	0.687
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	4.20	0.703
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.26	0.740
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.29	0.788
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.36	0.670
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.22	0.757
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.771

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ ) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.36$ ) รองลงมาตามลำดับ เรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.31$ ) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุดคือ เรื่องการตีตป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.09$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา หรือการปรับปรุงในการให้บริการของกองบริการการศึกษา

#### ปัญหา

1. ความล่าช้าในการออกประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา
2. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน
3. การติดตามผลและการแจ้งข้อมูลการให้บริการยังมีความไม่ทั่วถึงและยังไม่ชัดเจน
4. การให้ข้อมูลหรือแนะนำวิธีการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจน บางครั้งทำให้เกิดความซ้ำซ้อน

#### ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ออนไลน์
2. ตอบไลน์ให้รวดเร็วมากขึ้น
3. การแจ้งข้อมูลควรให้ชัดเจนครบถ้วน
4. การแจ้งข้อมูลควรมีช่องทางมากกว่านี้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนมากกว่านี้
5. ควรมีช่องรับบริการด้านต่าง ๆ หลาย ๆ ช่อง ไม่อยากต่อแถวนาน
6. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศเพราะเวลาไปติดต่ออากาศร้อน

## ภาคผนวก



**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
กองบริการการศึกษา**

วัน เดือน ปี ที่มาขอรับบริการ.....

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ งานให้บริการ ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการประเมิน ไปพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีคุณภาพ

**ตอนที่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 1**

- .1เพศ  1ชาย (  (2หญิง
- .2อายุ  ปี 20 ต่ำกว่า (1  ปี 40-21 (2 -41 (3 50 ปี  (4 51 ปีขึ้นไป
- .3ระดับการศึกษาสูงสุด
- (1ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี (2
- ปริญญาโท (3  ปริญญาเอก (4
- .4สถานภาพของผู้มารับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/
- บุคลากรสายวิชาการ (1  บุคลากรสายสนับสนุน (2
- นักศึกษา (3  (4ผู้สมัครเข้าศึกษา
- 5) ผู้ปกครอง  6) ศิษย์เก่า
- 7) อื่น ๆ

อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ 2ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ**

ประเด็นด้าน/	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านเวลา					
1.1การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2ความรวดเร็วในการให้บริการ					



ประเด็นด้าน/	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2.3 มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง					
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5.ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา**

ปัญหา .....

.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน