



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปีงบประมาณปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2565 โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการต่างๆ ของกองบริการการศึกษา

ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการและเป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กองบริการการศึกษา

มีนาคม 2565

สารบัญ

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

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565)

รายงานภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2565 โดยกองบริการการศึกษาได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ที่เก็บจากกองบริการการศึกษาและหน่วยงานภายในระดับคณะทุกคณะ จำนวน 147 ราย สรุปผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 1

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	80	54.4
	เพศหญิง	67	45.6
	รวม	147	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	32	21.8
	21 -40 ปี	109	74.1
	41 - 60 ปี	5	3.4
	60 ปีขึ้นไป	1	0.7
	รวม	147	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	34	23.1
	ปริญญาตรี	106	72.1
	ปริญญาโท	3	2.1
	ปริญญาเอก	4	2.7
	รวม	147	100
สถานภาพผู้มารับบริการ	บุคลากร	7	4.8
	นักศึกษา	131	89
	ผู้สมัครเข้าศึกษา	1	0.7
	ผู้ปกครอง	1	0.7
	ศิษย์เก่า	7	4.8
	รวม	147	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 54.4) เป็นเพศชาย และ (ร้อยละ 45.6) เป็นเพศหญิง เมื่อวิเคราะห์ตามช่วงอายุพบว่า (ร้อยละ 74.1) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนมาก (ร้อยละ 72.1) อยู่ในระดับปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ตามสถานภาพผู้มารับบริการส่วนมาก (ร้อยละ 89) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ และภาพรวม

รายการ	\bar{x}	S.D.
1.ด้านเวลา		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63	0.564
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.628
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.40	0.637
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากก ซับซ้อน	4.49	0.706
มีการให้ข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง	4.44	0.732
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.68	0.608
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.69	0.547
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.60	0.637
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.65	0.583
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	4.60	0.604
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	0.586
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.561
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.65	0.545
5.ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม		
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.74	0.514
ค่าเฉลี่ยรวม	4.70	0.542

จากตารางที่ 2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{x} = 4.74$) และรองลงมาตามลำดับ เรื่อง ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{x} = 4.69$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{x} = 4.40$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา หรือการปรับปรุงในการให้บริการของกองบริการการศึกษา
ข้อเสนอแนะ

-

ปัญหา

1. แนะนำให้ชัดเจน
2. ได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ

ตอนที่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 1

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 – 40 ปี 3) 41 – 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1) บุคลากร 2) นักศึกษา
- 3) ผู้เข้าสมัครศึกษา 4) ผู้ปกครอง
- 5) ศิษย์เก่า 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

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

มีต่อด้านหลัง..

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
.2ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2.3 มีการให้ข้อมูลต่าง ๆ หลากหลายช่องทาง					
.3ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
.4ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ					
4.2 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
.5ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา หรือการปรับปรุงในการให้บริการของกองบริการการศึกษา

ปัญหา

1.....

2.....

ข้อเสนอแนะ

1.....

2.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน