



สำนักกิจการนักศึกษา

Office of Student Affairs

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Bansomdejchaopraya Rajabhat University

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ชื่อโครงการ	ความพึงพอใจการให้บริการ สำนักกิจการนักศึกษา
หน่วยงาน	สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ระยะเวลาดำเนินงาน	ปีการศึกษา 2562
สถานที่ปฏิบัติงาน	สำนักกิจการนักศึกษา

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งนี้ให้ผู้จัดได้รับทราบข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาโครงการการบูรณาการ การจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ประเมินผู้เข้าร่วมโครงการด้วยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน



สำนักกิจการนักศึกษา

Office of Student Affairs

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Bansomdejchaopraya Rajabhat University

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.98	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.90	มาก
รวม	3.90	0.04	มาก

จากตาราง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการ สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก**

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาปีการศึกษา 2561 ผู้รับผิดชอบโครงการได้จัดทำแบบสอบถาม เป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ ใช้ในการประเมินผลแบบมาตราประมาณค่า 5 ค่า โดยมีการตีระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (5)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก (4)

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง (3)

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย (2)

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด (1)

รายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปของตาราง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 สถานะของผู้ตอบคำถาม

เพศ	จำนวนผู้ตอบคำถาม	ร้อยละ
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	29.00	10.90
นักศึกษา	237.00	89.10
บุคลากรภายนอก	-	0.00
รวม	266.00	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 89.10)



สำนักกิจการนักศึกษา

Office of Student Affairs

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Bansomdejchaopraya Rajabhat University

ตารางที่ 2 การใช้บริการของผู้ตอบคำถาม

การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบคำถาม	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	92.00	34.72
เดือนละครั้ง	98.00	36.98
เดือน2-3 ครั้ง	37.00	13.96
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	38.00	14.34
รวม	265.00	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการเดือนละครั้ง (ร้อยละ 36.98)

ตารางที่ 3 งานที่ขอรับบริการของผู้ตอบคำถาม

งานที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบคำถาม	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	114.00	42.86
เดือนละครั้ง	88.00	33.08
เดือน2-3 ครั้ง	49.00	18.42
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	15.00	5.64
รวม	266.00	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ งานที่ขอรับบริการ น้อยกว่าเดือนละครั้ง (ร้อยละ 42.86)

ตารางที่ 4 งานที่ขอรับบริการ ของผู้ตอบคำถาม

งานที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบคำถาม	ร้อยละ
งานงานธุรการ	4.00	1.50
งานกิจกรรมนักศึกษา	138.00	51.88
งานแนะแนวและจัดหางาน	20.00	7.52
งานสารสนเทศและนวัตกรรม	4.00	1.50
งานวินัยนักศึกษา	2.00	0.75
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	6.00	2.26
งานกีฬา	7.00	2.63
การให้บริการ	28.00	10.53
ข้อมูลนักศึกษา	12.00	4.51
เอกสารงบประมาณโครงการ	9.00	3.38
การติดตาม-ส่งเอกสาร	4.00	1.50



สำนักกิจการนักศึกษา

Office of Student Affairs

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Bansomdejchaopraya Rajabhat University

งานที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบคำถาม	ร้อยละ
การประสานงาน	7.00	2.63
บริการยืมอุปกรณ์ต่างๆ	8.00	3.01
ศูนย์ออกกำลังกาย	8.00	3.01
อื่นๆ	9.00	3.38
รวม	266.00	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นงานกิจกรรมนักศึกษา (ร้อยละ 51.00)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบคำถาม	ร้อยละ
น้อยที่สุด	4.00	1.50
น้อย	19.00	7.14
ปานกลาง	84.00	31.58
มาก	89.00	33.46
มากที่สุด	70.00	26.32
รวม	266.00	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 33.46)

ตารางที่ 6 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับพึงพอใจ
มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	3.76	0.97	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	3.91	0.92	มาก
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้	3.79	1.01	มาก
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	3.79	1.04	มาก
รวม	3.81	0.98	มาก

จากตาราง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก



สำนักกิจการนักศึกษา

Office of Student Affairs

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา Bansomdejchaopraya Rajabhat University

ตารางที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับพึงพอใจ
จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ	3.91	0.91	มาก
การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน Web site	3.88	0.86	มาก
สถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก	4.09	0.87	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.05	0.96	มาก
รวม	3.98	0.90	มาก

จากตาราง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก