



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของคณะวิทยาการจัดการ

โดย

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของคณะวิทยาการจัดการ

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะ
วิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการดำเนินงานประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการ จัดการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรและบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการ จัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ
ต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของคณะวิทยาการ จัดการ
มกราคม 2569

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน | 1 |
| ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ | 2 |
| ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ | 6 |
| ภาคผนวก | 7 |
| แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ | |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของคณะวิทยาการจัดการ

คณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สรุปผลการประเมินตามรายงานแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

จากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 175 คน สรุปผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

| ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ● นักศึกษา | 105 | 60.00 |
| ● บุคลากร | 32 | 18.29 |
| ● อาจารย์ | 26 | 14.86 |
| ● บุคคลทั่วไป | 12 | 6.86 |

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 175 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 บุคลากร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29 อาจารย์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 และบุคคลทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.86

ตอนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ทั้ง 4 ด้าน

| รวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน | \bar{x} | ร้อยละ | SD | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|--|-------------|--------------|-------------|------------------|--------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.75 | 95.00 | 0.44 | มากที่สุด | 2 |
| 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | 4.76 | 95.20 | 0.49 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ | 4.63 | 92.60 | 0.37 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์ | 4.59 | 91.80 | 0.55 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.68 | 93.65 | 0.46 | มากที่สุด | |

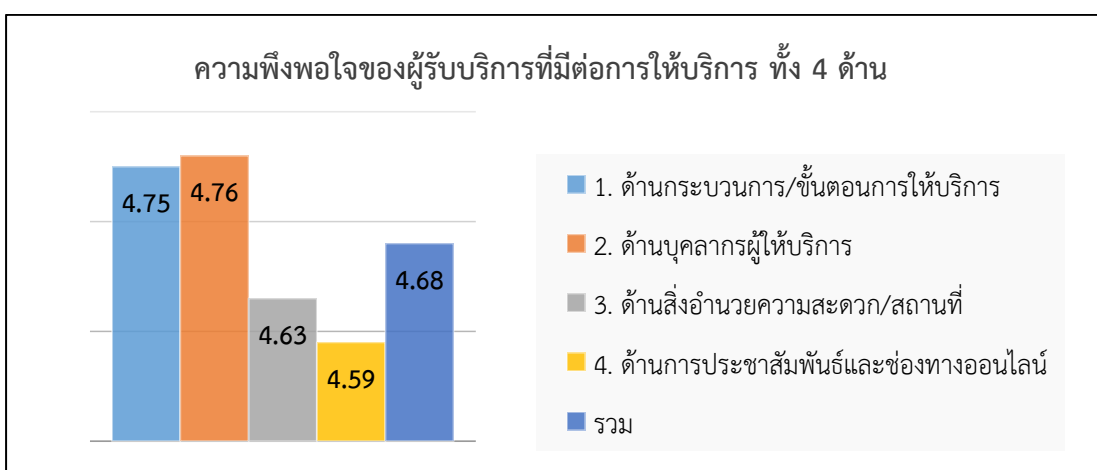
จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.68$, $SD = 0.46$ คิดเป็นร้อยละ 93.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นอันดับ 1 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.76$, $SD = 0.49$ คิดเป็นร้อยละ 95.20

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 2 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.75$, $SD = 0.44$ คิดเป็นร้อยละ 95.00

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ เป็นอันดับ 3 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.63$, $SD = 0.37$ คิดเป็นร้อยละ 92.60

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์ เป็นอันดับ 4 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.59$, $SD = 0.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.80



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(n=175)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.85 | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.72 | 0.44 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม | 4.75 | 0.43 | มากที่สุด |
| 4. ความถูกต้องและครบถ้วนของการให้บริการ | 4.69 | 0.41 | มากที่สุด |
| รวม | 4.75 | 0.44 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.85$, SD = 0.49 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.75$, SD = 0.43 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.72$, SD = 0.44 ความสะอาดของห้องน้ำ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.82$, SD = 0.55 และ ความถูกต้องและครบถ้วนของการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.69$, SD = 0.41

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = 4.75$, SD = 0.44

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(n=175)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.81 | 0.42 | มากที่สุด |
| 2. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.72 | 0.49 | มากที่สุด |
| 3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 4.87 | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.65 | 0.61 | มากที่สุด |
| รวม | 4.76 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.87$, SD = 0.45 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.81$, SD = 0.42 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.72$, SD = 0.49 และดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.65$, SD = 0.61

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = 4.76$, SD = 0.49

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

(n=175)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ | \bar{x} | SD | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ | 4.72 | 0.43 | มากที่สุด |
| 2. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสม | 4.45 | 0.37 | มาก |
| 3. มีป้ายบอกทาง/จุดให้บริการชัดเจน | 4.57 | 0.39 | มากที่สุด |
| 4. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อม | 4.79 | 0.29 | มากที่สุด |
| รวม | 4.63 | 0.37 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.79$, SD = 0.29 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.72$, SD = 0.43 มีป้ายบอกทาง/จุดให้บริการชัดเจน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.57$, SD = 0.39 และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.45$, SD = 0.37

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = 4.63$, SD = 0.37

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์

(n=175)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์ | \bar{x} | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสะดวก | 4.62 | 0.54 | มากที่สุด |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย | 4.53 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. เว็บไซต์/แอปพลิเคชันใช้งานง่าย | 4.54 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4. สามารถตอบกลับผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว | 4.67 | 0.57 | มากที่สุด |
| รวม | 4.59 | 0.55 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

สามารถตอบกลับผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.67$, SD = 0.57 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสะดวก ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.62$, SD = 0.54 เว็บไซต์/แอปพลิเคชันใช้งานง่าย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.54$, SD = 0.53 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด $\bar{x} = 4.53$, SD = 0.56

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์ พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = 4.59$, SD = 0.55

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

มีความคิดเห็นว่าการให้บริการมีความทันสมัย สะดวก จำนวน 1 คน

มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้คำปรึกษาและแนะนำในการติดต่อเป็นอย่างดี และมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 1 คน

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของคณะวิทยาการจัดการ



QR Code แบบประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1 ผู้ตอบแบบประเมิน

ท่านเป็น

นักศึกษา

บุคลากร

อาจารย์

บุคคลภายนอก

2 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1 2 3 4 5

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

1 2 3 4 5

3) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

1 2 3 4 5

4) ความถูกต้องและครบถ้วนของการให้บริการ

1 2 3 4 5

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1) ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส

1 2 3 4 5

2) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

1 2 3 4 5

3) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

1 2 3 4 5

4) ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

1 2 3 4 5

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่

1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ

 1 2 3 4 5

2) มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสม

 1 2 3 4 5

3) มีป้ายบอกทาง/จุดให้บริการชัดเจน

 1 2 3 4 5

4) อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพร้อม

 1 2 3 4 5

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์

1) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสะดวก

 1 2 3 4 5

2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย

 1 2 3 4 5

3) เว็บไซต์/แอปพลิเคชันใช้งานง่าย

 1 2 3 4 5

4) สามารถตอบกลับผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว

 1 2 3 4 5

3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

กรุณาระบุข้อเสนอแนะของท่าน (ถ้ามี)...

ส่งแบบประเมิน