



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

รอบการประเมิน

(1 กรกฎาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2564)

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

คณะวิทยาการจัดการ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กลุ่มผู้ใช้ข้อมูล

ผู้รับบริการ คือ บุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและประเภทการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะวิทยาการจัดการได้วิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ โดยทำการประมวลผล
ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยการหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยการให้คะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจจะเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการน้อยที่สุด	1	คะแนน

ค่าที่คำนวณระดับค่าเฉลี่ย มีดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะวิทยาการจัดการได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบพร้อมคำบรรยาย โดยจำแนกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและประเภทการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง อายุ และประเภทการติดต่อขอใช้บริการ คณะวิทยาการจัดการได้วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1.1-1.4 ดังนี้

ตาราง 1.1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	59	19.7
หญิง	241	80.3
รวม	300	100.00

จากตาราง 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 และเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

ตาราง 1.2 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/อาจารย์	25	8.3
บุคลากรสายสนับสนุน	13	4.3
นักศึกษา	260	86.7
บุคคลภายนอก	2	0.7
รวม	300	100.00

จากตาราง 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 ข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 1.3 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	90	30.0
21-30 ปี	170	56.7
31-40 ปี	19	6.3
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	21	7.0
รวม	300	100.00

จากตาราง 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตาราง 1.4 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	159	53.0
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	87	29.0
ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	52	17.3
จดหมาย/หนังสือราชการ	2	0.7
รวม	300	100.00

จากตาราง 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และจดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการได้วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 2.1-2.6 ดังนี้

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านภาพรวม

ด้านภาพรวม	ผลการประเมิน		
	SD	\bar{x}	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	.494	4.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.552	4.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.594	4.33	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	.626	4.33	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	.709	4.35	มากที่สุด
รวมทั้งหมดทุกด้าน	.391	4.33	มากที่สุด

จากตาราง 2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ทั้งหมดทุกด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	.700	4.33	มากที่สุด
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	.670	4.33	มากที่สุด
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	.716	4.34	มากที่สุด
รวม	.494	4.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	.774	4.32	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	.738	4.33	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	.725	4.34	มากที่สุด
รวม	.552	4.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	.796	4.32	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	.715	4.33	มากที่สุด
รวม	.594	4.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	.723	4.33	มากที่สุด
2. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	.707	4.32	มากที่สุด
รวม	.626	4.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	.827	4.35	มากที่สุด
รวม	.827	4.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1. ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศทุกห้องเรียน
2. ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
3. ระบบ wifi ช้า เข้าระบบแล้วหลุดบ่อย