



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

รอบการประเมิน
(1 มกราคม 2564 – 30 มิถุนายน 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	87	28.8
หญิง	215	71.2
รวม	302	100.00

จากตาราง 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 และเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8

ตาราง 1.2 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/อาจารย์	20	6.6
บุคลากรสายสนับสนุน	9	3.0
นักศึกษา	268	88.7
บุคคลภายนอก	5	1.7
รวม	302	100.00

จากตาราง 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 ข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตาราง 1.3 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	96	31.8
21-30 ปี	174	57.6
31-40 ปี	13	4.3
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	19	6.3
รวม	302	100.00

จากตาราง 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตาราง 1.4 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	228	75.5
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	51	16.8
ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	21	7.0
จดหมาย/หนังสือราชการ	2	0.7
รวม	302	100.00

จากตาราง 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 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	.548	4.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.577	4.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.628	4.23	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	.659	4.22	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	.827	4.23	มากที่สุด
รวมทั้งหมดทุกด้าน	.466	4.23	มากที่สุด

จากตาราง 2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ทั้งหมดทุกด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	.758	4.25	มากที่สุด
2. ให้บริการตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	.709	4.24	มากที่สุด
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	.785	4.25	มากที่สุด
รวม	.548	4.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนและมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ให้บริการตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	.798	4.25	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	.777	4.23	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	.778	4.25	มากที่สุด
รวม	.577	4.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	.825	4.23	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	.805	4.23	มากที่สุด
รวม	.628	4.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอและสถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	.761	4.22	มากที่สุด
2. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	.744	4.23	มากที่สุด
รวม	.659	4.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	SD	\bar{x}	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	.827	4.23	มากที่สุด
รวม	.827	4.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคณะวิทยาการจัดการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1. ควรจัดระบบการบริหารด้านสารสนเทศให้มีความรวดเร็วทันสมัยต่อในยุคปัจจุบัน