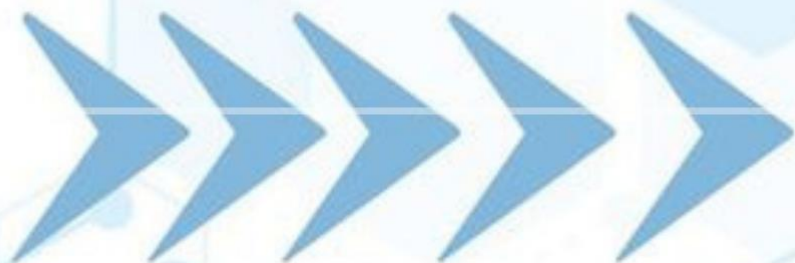




รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ

ประจำปีงบประมาณ 2564



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

วิทยาลัยการจัดการ ได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการ

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

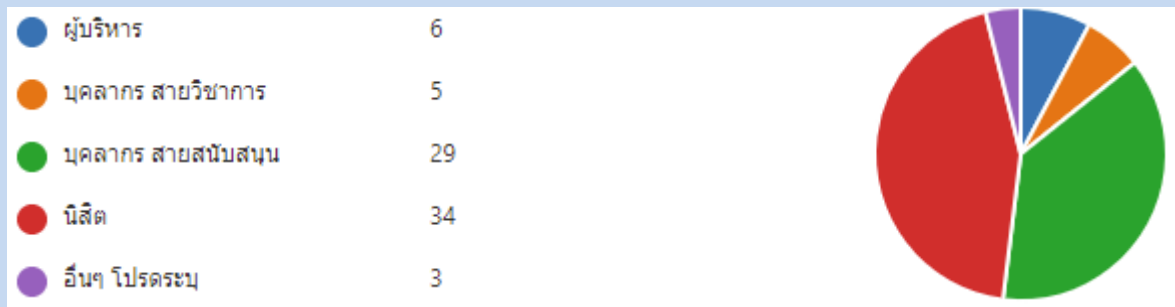
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้รับบริการ

ผู้บริหาร	จำนวน 6 คน (9%)
บุคลากร สายวิชาการ	จำนวน 5 คน (7%)
บุคลากร สายสนับสนุน	จำนวน 29 คน (54%)
นิสิต	จำนวน 34 คน (30%)
อื่นๆ โปรดระบุ	จำนวน 3 คน (0%)



ภาพที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

2. ประเภท ผู้รับบริการ อื่นๆ

ศิษย์เก่าวิทยาลัยการจัดการ จำนวน 1 คน

คนส่งเอกสาร จำนวน 2 คน

3. สังกัด

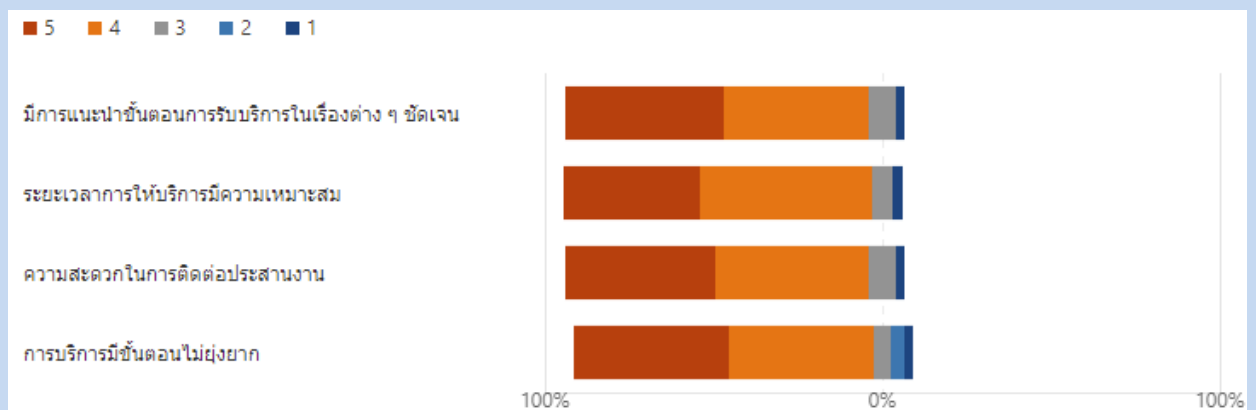
หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินฯ จำนวน 77 หน่วย ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
กองกลาง	2
กองการเจ้าหน้าที่	2
กองคลัง	1
กองแผนงาน	1
กองกฎหมายและทรัพย์สิน	1
กองพัฒนาคุณภาพและนิสิตพิการ	2
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	7
สำนักงานอธิการบดี	2
หน่วยตรวจสอบภายใน	8
คณะเภสัชศาสตร์	1
คณะพยาบาลศาสตร์	2
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1
วิทยาลัยการศึกษา	1
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา (กรุงเทพฯ)	39
ร้านขายของที่ระลึก มหาวิทยาลัยพะเยา	1
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1
ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยพะเยา	1
ส่งเอกสาร	2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

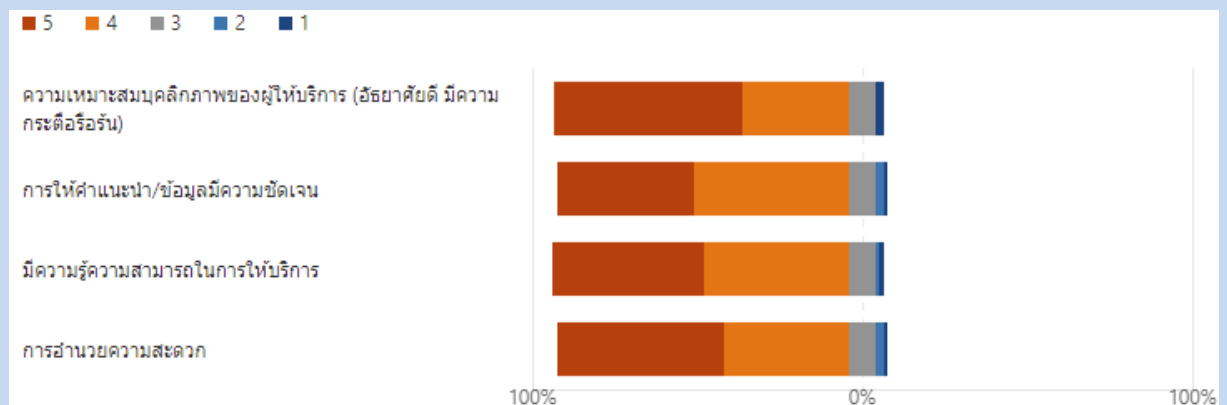
ประเด็น	$\bar{X}$	ระดับ
1. มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน	4.31	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.26	มาก
3. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.29	มาก
4. การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.29	มาก
เฉลี่ยรวม	4.38	มาก



ภาพที่ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)

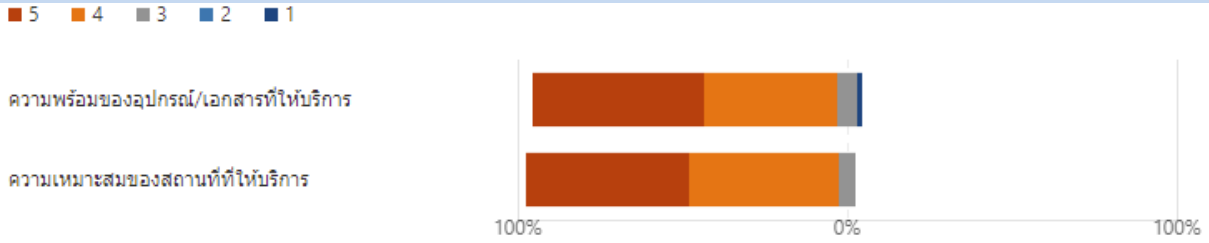
ประเด็น	$\bar{X}$	ระดับ
1. ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัยาศัยดี มีความกระตือรือร้น)	4.34	มาก
2. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน	4.25	มาก
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.31	มาก
4. การอำนวยความสะดวก	4.30	มาก
เฉลี่ยรวม	4.30	มาก



ภาพที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)

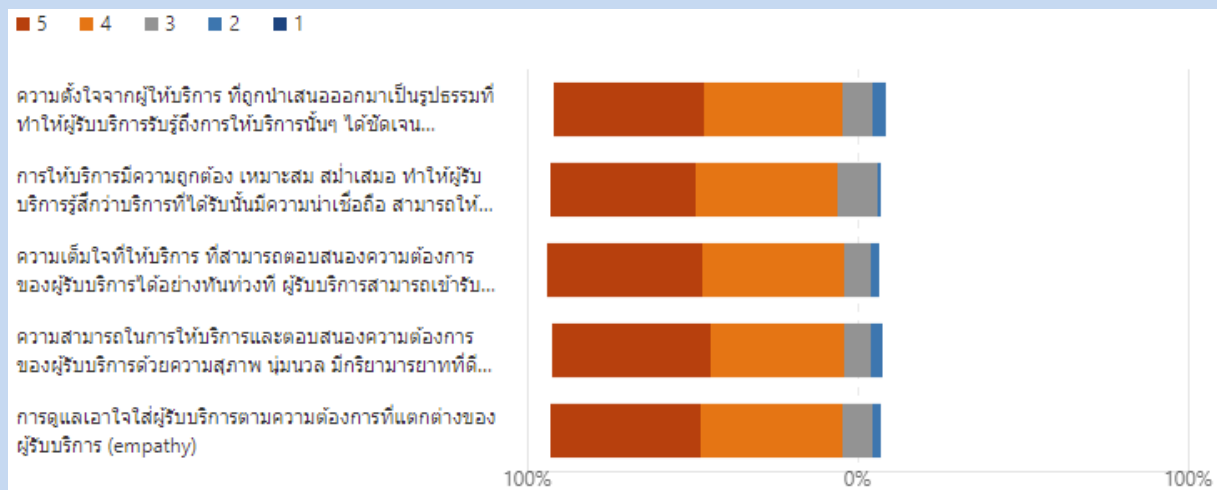
ประเด็น	$\bar{X}$	ระดับ
1. ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ	4.42	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.44	มาก
เฉลี่ยรวม	4.43	มาก



ภาพที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)

7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ประเด็น	$\bar{X}$	ระดับ
1. ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็น รูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ ชัดเจน (tangibility)	4.23	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ ทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถ ให้ความไว้วางใจได้ (reliability)	4.30	มาก
3. ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ บริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (responsiveness)	4.32	มาก
4. ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (assurance)	4.32	มาก
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่าง ของผู้รับบริการ (empathy)	4.22	มาก
เฉลี่ยรวม	4.28	มาก



ภาพที่ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

8. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการอย่างไร

- 8.1 คาดหวังที่จะได้รับความประทับใจในทุกครั้งที่เข้ามาบริการ
- 8.2 การพัฒนาด้านเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่ดีขึ้น
- 8.3 สามารถให้บริการแบบออนไลน์ได้ทุกบริการ เช่น การส่งเอกสาร เป็นต้น

9. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 9.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ ขอให้เปลี่ยนใหม่ เพื่อการใช้งานที่มีคุณภาพ และรวดเร็วในการใช้งานปัจจุบันสามารถใช้ SPSS ได้วิเคราะห์ข้อมูลได้
- 9.2 มีกระบวนการ และขั้นตอนต่างๆ ที่ชัดเจน เป็นปัจจุบันและสามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง จากระบบออนไลน์ เพื่อลดคำถามจากนิสิต
- 9.3 ปรับปรุงสถานที่ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ให้มีความทันสมัยมากขึ้น

10. คำชมเชยการให้บริการ

- 10.1 ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี ให้ความช่วยเหลือและประสานงานได้ดีเยี่ยม
- 10.2 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความเป็นกันเองกับนิสิต รู้สึกถึงการเป็นครอบครัวเดียวกัน อบอุ่นที่ได้พบ
- 10.3 อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความร่วมมือดี ช่วยสนับสนุนนิสิต ได้เป็นอย่างดี

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา
และเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป
3. แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - 3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 3.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - 3.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

* จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้รับบริการ *

อื่นๆ โปรดระบุ



2. ประเภท ผู้รับบริการอื่นๆ *

ใส่คำตอบ

3. สังเกต *

ใส่คำตอบ

ถัดไป

อย่าลืมกรอกชื่อของคุณให้ผู้อื่น [รายงานสิ่งไม่เหมาะสม](#)