



# รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ  
มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

วิทยาลัยการจัดการ ได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของวิทยาลัยการจัดการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

วิทยาลัยการจัดการ  
มหาวิทยาลัยพะเยา (กรุงเทพฯ)  
College of Management Bangkok  
University of Phayao

## ONLINE SURVEY

ขอเชิญร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ทุกความเห็นมีความหมาย

เพื่อบริการ  
ที่ดีกว่า

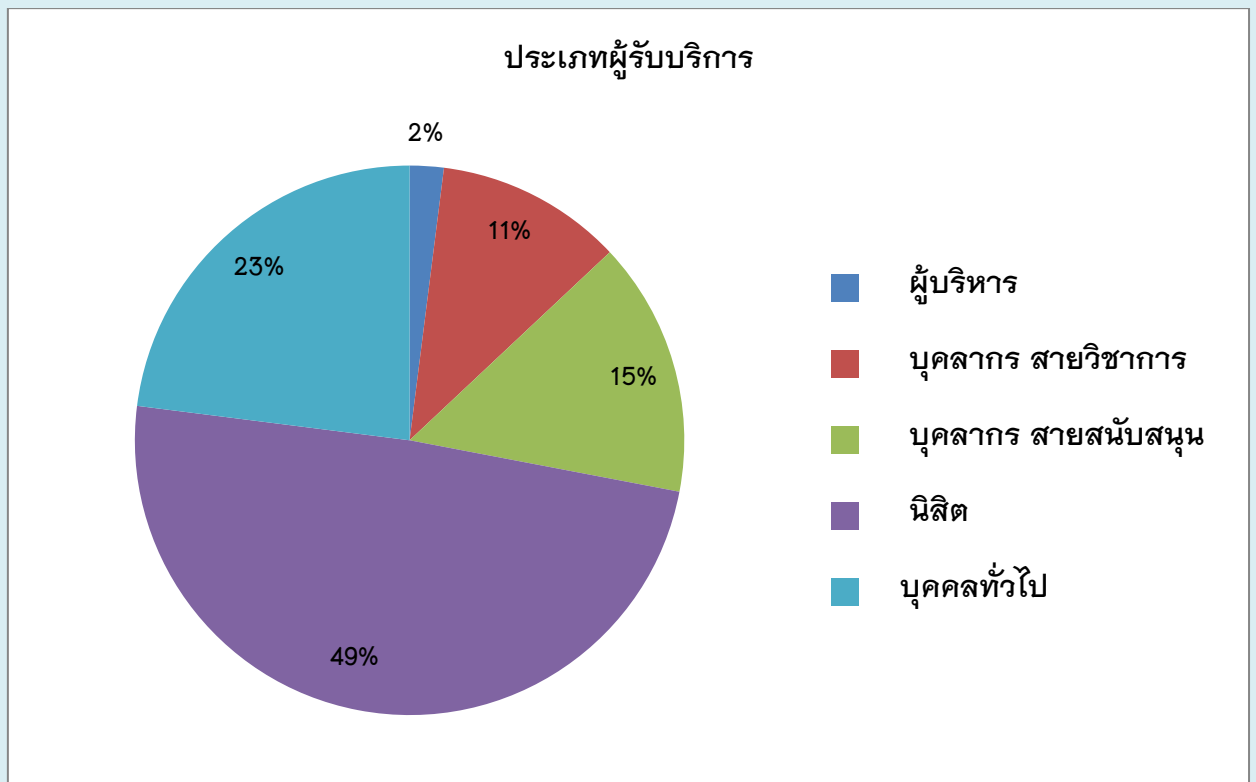
SCAN ME

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. ประเภทผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน พบว่าสถานะของนิสิตมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 49 คน, บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 11 คน, บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 15 คน, บุคคลทั่วไป จำนวน 23 คน และผู้บริหาร จำนวน 2 คน

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	2
บุคลากร สายวิชาการ	11	11
บุคลากร สายสนับสนุน	15	15
นิสิต	49	49
บุคคลทั่วไป	23	23
รวม	100	100



ภาพที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

## 2. ประเภท ผู้รับบริการ อื่นๆ

อาจารย์

นิสิต

บุคคลทั่วไป

บุคลากร

## 3. สังกัด

หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินฯ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
ผู้บริหารวิทยาลัยการจัดการ	2
บุคลากร สายสนับสนุน วิทยาลัยการจัดการ	5
บุคลากร สายวิชาการ วิทยาลัยการจัดการ	11
นิสิต ศิษย์เก่าวิทยาลัยการจัดการ	49
กองกลาง	2
สำนักงานอธิการบดี	2
กองกฎหมาย	2
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	1
กองการเจ้าหน้าที่	1
กองทรัพย์สิน	1
กองแผนงาน	1
บุคคลทั่วไป (มาใช้บริการ)	23
รวม	100 คน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการวิทยาลัยการจัดการ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลงานการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการประเมินมีความหมายดังนี้

5.00 – 4.50 หมายถึง มากที่สุด

4.49 – 3.50 หมายถึง มาก

3.49 – 2.50 หมายถึง ปานกลาง

2.49 – 1.50 หมายถึง น้อย

1.49 – 0.00 หมายถึง น้อยที่สุด

### 4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน	4.56	0.27	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	0.26	มาก
3. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.48	0.26	มาก
4. การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.53	0.27	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.15	0.04	มาก

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.56
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.48
- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ย 4.48
- การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.53

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มาก”

## 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น)	4.48	0.26	มาก
2. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน	4.45	0.26	มาก
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.42	0.26	มาก
4. การอำนวยความสะดวก	4.49	0.26	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.03</b>	<b>มาก</b>

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น) ค่าเฉลี่ย 4.48
- การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.45
- มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.42
- การอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.49

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มาก”

## 6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ	4.39	0.25	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.40	0.26	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.01</b>	<b>มาก</b>

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.39
- ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มาก”

## 7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

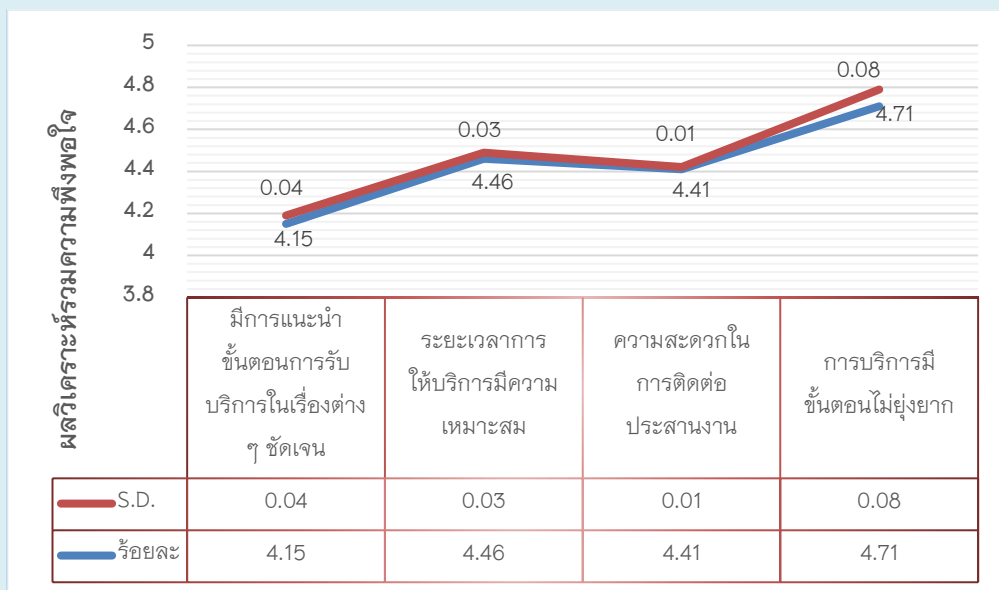
ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน (tangibility)	4.49	0.27	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (reliability)	4.33	0.26	มาก
3. ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (responsiveness)	4.71	0.25	มาก
4. ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (assurance)	4.50	0.26	มากที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ (empathy)	4.50	0.26	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	4.71	0.08	มาก

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.49
  - การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.33
  - ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71
  - ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.50
  - การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.50
- สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)	4.15	0.04	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)	4.46	0.03	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)	4.41	0.01	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)	4.71	0.08	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.07</b>	<b>มาก</b>



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ  
ประจำปี 2565 ทั้ง 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)  
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 4.15
  2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)  
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 4.46
  3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)  
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 4.41
  4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)  
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.66
- ผลรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นค่าร้อยละ 4.38



### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

#### 8. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการอย่างไร

- การบริการที่ดีต่อไป เป็นตามความคาดหวัง การให้คำแนะนำที่ดี
- ตอบสนองเชิงบริการสนับสนุนภายใน 24 ชั่วโมง
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน
- การบริการที่ดีเยี่ยม

#### 9. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



- มี FAQ ในบริการพื้นฐานที่จำเป็น
- เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถดึงข้อมูลได้เร็วขึ้น และระบบอินเทอร์เน็ต


#### 10. คำชมเชยการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดีมาก สุภาพเป็นมิตร
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สม่ำเสมอ
- ใส่ใจในการบริการดีเยี่ยม รับฟังความต้องการของลูกค้า แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
- เจ้าหน้าที่บริการตรงเคาน์เตอร์ทางเข้าวิทยาลัย บริการดีทุกคน ให้การต้อนรับ ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใสดีมาก

## ภาคผนวก

# แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ




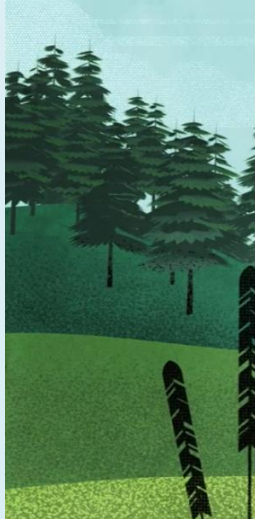


## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจําปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

คำชี้แจง

- แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
- เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป
- แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
  - ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย



Section 1

4 mins

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม \*

ผู้บริหาร

บุคลากร สายวิชาการ

บุคลากร สายสนับสนุน

นิสิต

อื่นๆ โปรดระบุ

2. ประเภทผู้รับบริการ อื่นๆ

Enter your answer

3. สังกัด/หน่วยงาน

Enter your answer

4 mins

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(สำเนา)

รายการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง



2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Processes) \*

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การบริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 mins





### 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People) \*

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความเหมาะสม บุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ (ฮยาเคียวคิ มีความกระตือรือร้น)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้คำ แนะนำ/ข้อมูล มีความชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความรู้ความ สามารถในการ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การอำนวยความสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

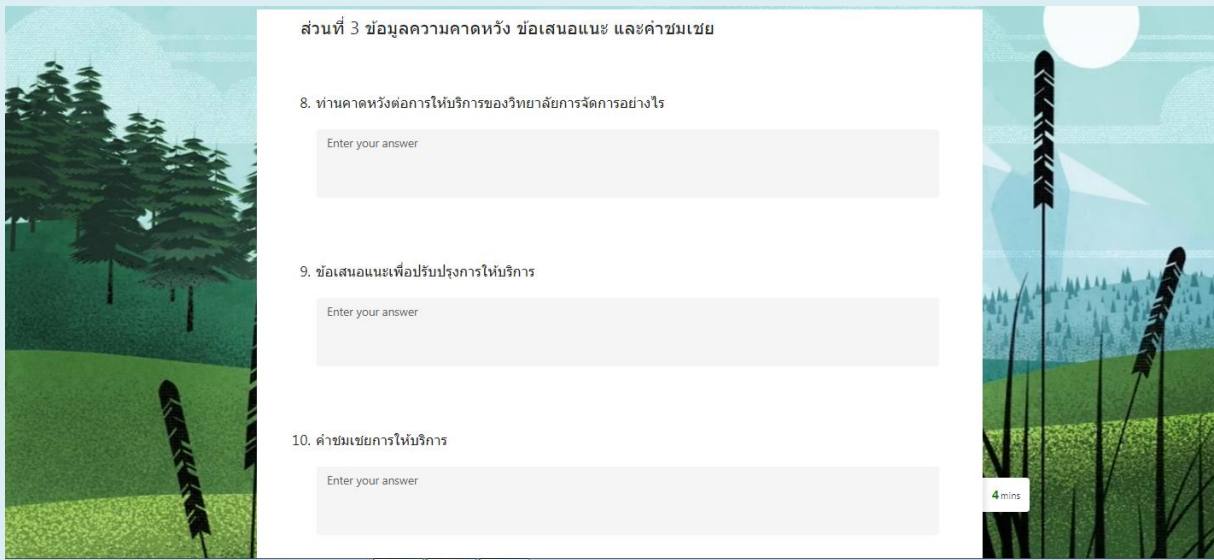
### 6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence) \*

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความพร้อม ของอุปกรณ์/ เอกสารที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความเหมาะสม ของสถานที่ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) \*

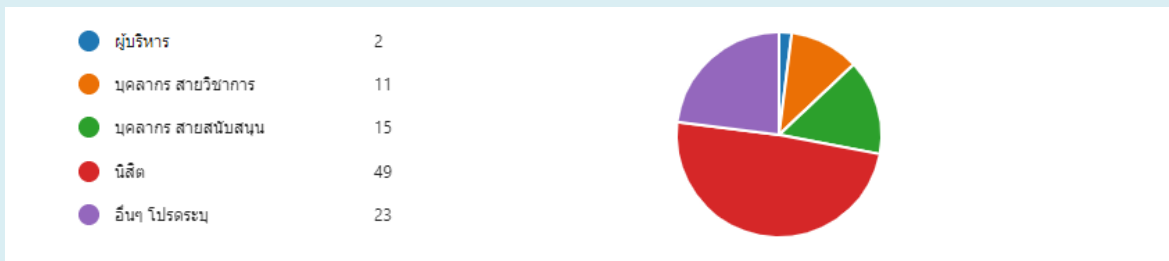
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความตั้งใจจาก ผู้ให้บริการ ที่ ถูกนำเสนอ ออกมาเป็นรูป ธรรมทำให้ ผู้รับบริการรับรู้ ถึงการให้ บริการนั้นๆ ได้ ชัดเจน (tangibility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการมี ความถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอ ทำให้ผู้รับ บริการรู้สึกว่ บริการที่ได้รับ นั้นมีความน่า เชื่อถือ สามารถให้ ความไว้วางใจ ได้ (reliability)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความเต็มใจที่ ผู้ให้บริการ สามารถตอบสนอง ความ ต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างทันเวลาที่ ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับ บริการได้ง่าย และได้ความ สะดวกจากการ ใช้บริการ (responsiveness)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสามารถ ในการให้ บริการและตอบสนอง ความ ต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สุภาพ นุ่ม นวล มีกิริยา มารยาทที่ดี ไม่ การคิดต่อ สื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ (assurance)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การดูแลเอาใจ ใส้ผู้รับบริการ ตามความ ต้องการที่แตกต่าง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



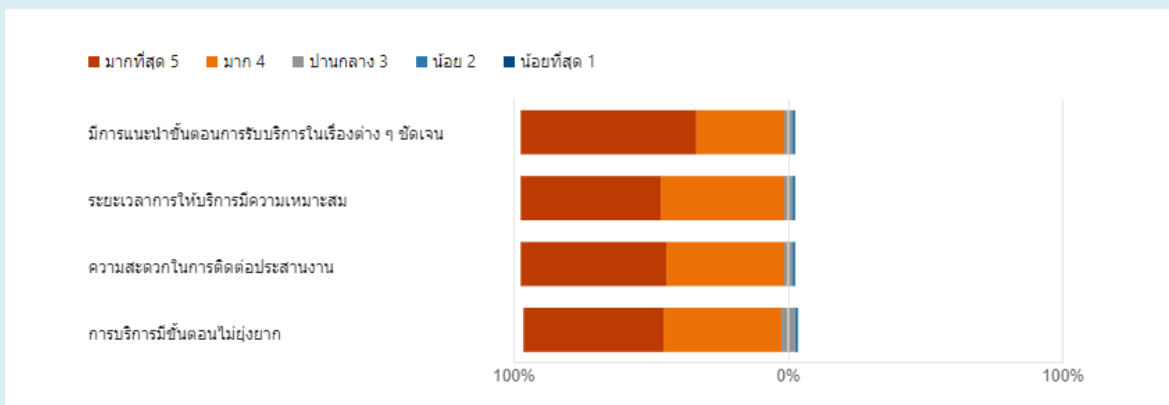


## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

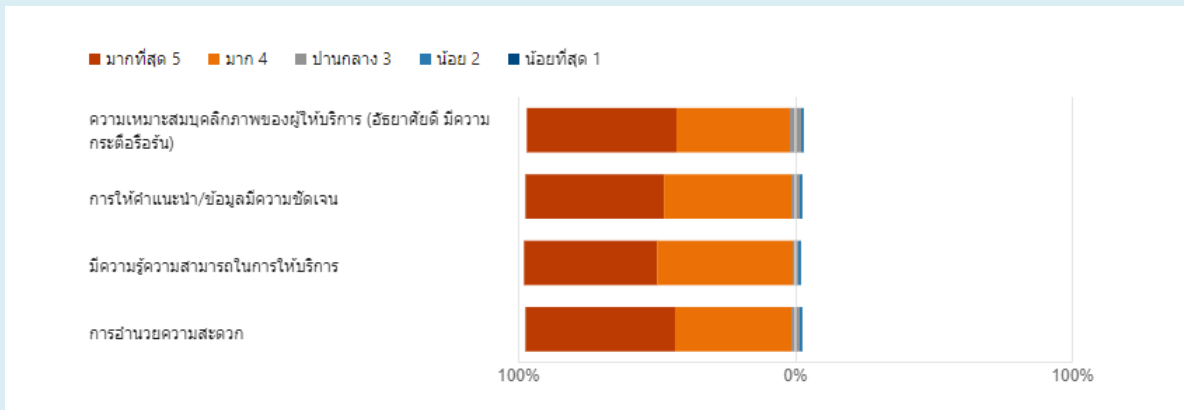
### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



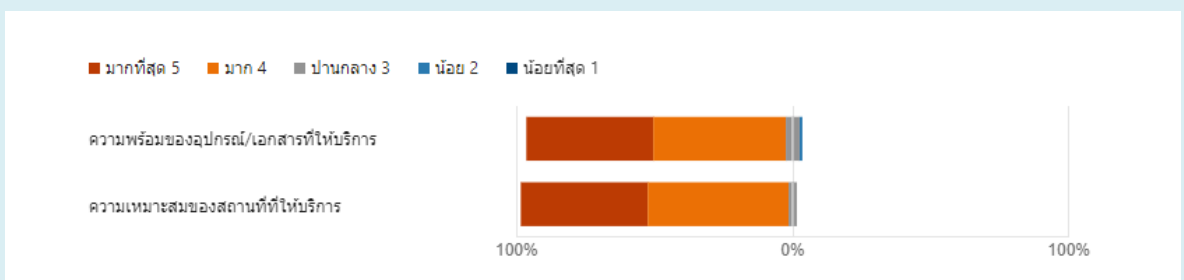
### 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Processes)



### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)



### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)



### 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

