



รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ 2567



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2567 (รอบ 12 เดือน)

วิทยาลัยการจัดการ ได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของวิทยาลัยการจัดการ ประจำปีงบประมาณ 2567 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 50 คน พบว่าสถานะของบุคลากรสายสนับสนุนมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 32 คน, บุคคลภายนอก จำนวน 27 คน, นิสิต จำนวน 16 คน, บุคลากร สายวิชาการ จำนวน 6 คน และผู้บริหาร จำนวน 1 คน

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	1
บุคลากร สายวิชาการ	5	5
บุคลากร สายสนับสนุน	20	20
นิสิต	21	21
บุคคลภายนอก	3	3
รวม	50	50



ภาพที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

2. ประเภท ผู้รับบริการ

ผู้บริหาร

บุคลากร สายวิชาการ

บุคลากร สายสนับสนุน

นิสิต

บุคคลภายนอก

3. สังกัด

หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินฯ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
นิสิตวิทยาลัยการจัดการ	21
คณะศิลปศาสตร์	2
วิทยาลัยการจัดการ	7
รัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	1
กองพัฒนาคุณภาพนิสิตฯ	1
คณะสาธารณสุขศาสตร์	3
กองบริการการศึกษา	1
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	4
กองการเจ้าหน้าที่	1
กองบริการการศึกษา	1
กองกลาง	1
กองคลัง	2
หน่วยตรวจสอบภายใน	1
กองกฎหมาย	1
บุคคลทั่วไป (มาใช้บริการ)	3
รวม	50 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)

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ	4.40	0.16	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.50	0.16	มาก
เฉลี่ยรวม	4.45	0.07	มาก

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40
- ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มาก”

7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

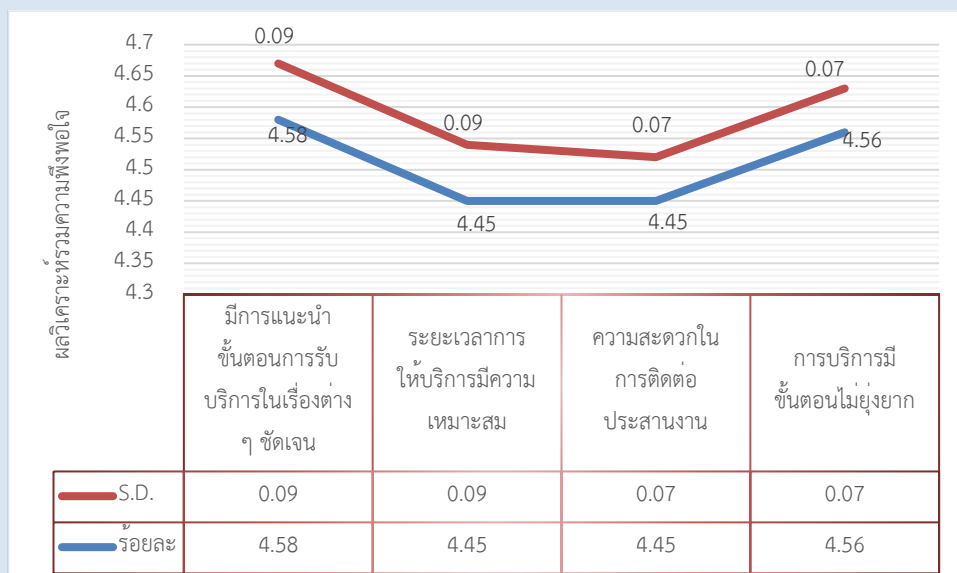
ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน (tangibility)	4.50	0.16	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (reliability)	4.62	0.18	มากที่สุด
3. ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (responsiveness)	4.64	0.18	มากที่สุด
4. ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (assurance)	4.52	0.16	มากที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ (empathy)	4.50	0.17	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.56	0.07	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.50
 - การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.62
 - ความเต็มที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64
 - ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.52
 - การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.50
- สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)	4.58	0.09	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)	4.45	0.09	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)	4.45	0.09	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)	4.45	0.09	มาก
เฉลี่ยรวม	4.51	0.08	มากที่สุด



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ
ประจำปี 2567 ทั้ง 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.58
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 4.45
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 4.45
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.56
- ผลรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นค่าร้อยละ 4.51

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

8. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการอย่างไร

- การบริการที่ดียิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา
- การบริการ One stop service ต้นแบบ
- การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ชัดเจน
- การติดต่อข้อมูลโดยตรงและการอำนวยความสะดวก ที่สามารถบริการที่วิทยาลัยการจัดการเหมือนมหาวิทยาลัยพะเยาได้
- ผู้ให้บริการควรมีการอธิบายขั้นตอนด้วยความชัดเจน เป็นกัลยาณมิตร
- ขอให้รักษามาตรฐานและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

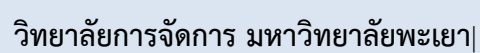
9. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ห้องน้ำหญิงควรสะอาด แม่น้ำควรขยันมากกว่านี้
- คนทำงานดีทำต่อไป คนไม่ทำงานพัฒนาบ้าง
- ด้านความสะอาด เรื่อง ห้องน้ำ อยากให้เป็นสายชำระ
- ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
- อุปกรณ์จำพวกโต๊ะและเก้าอี้ค่อนข้างเก่า

10. คำชมเชยการให้บริการ

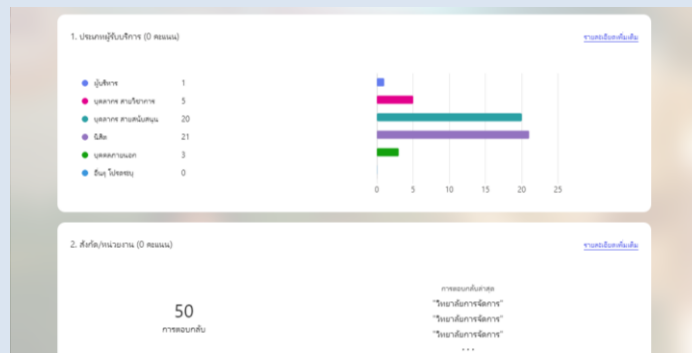
- ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - การให้บริการดีมาก เป็นกันเอง สะดวก
 - เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างดียเยี่ยม เป็นกันเอง
 - บริการดีมาก ๆ อธิบายไขข้อข้องใจได้รวดเร็วชัดเจน
 - เจ้าหน้าที่ทุกท่านบริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มใจใส และใส่ใจในทุกขั้นตอนของการขอความช่วยเหลือ
 - องค์กรร่วมกันของวิทยาลัย รวมถึงองค์ประกอบเล็กๆ น้อยๆ ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
- เห็นการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทั้งด้านการให้บริการและการบริหารงาน เห็นความตั้งใจในการพัฒนาองค์กรร่วมกันของวิทยาลัย รวมถึงองค์ประกอบเล็กๆ น้อยๆ ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การให้บริการใช้ห้องต่างๆ การประสานงานสะดวกรวดเร็ว เยี่ยมมากๆ ค่ะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

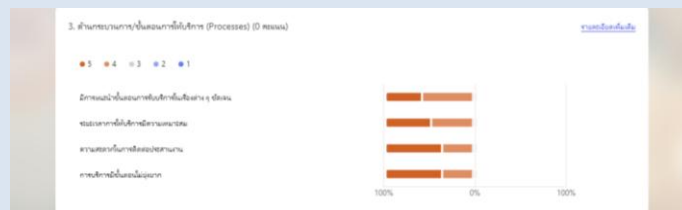


แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Processes)



3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)



5. ด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

