



สถิติการให้บริการ ของวิทยาลัยการจัดการ ปีงบประมาณ 2568

(วันที่ 1 ตุลาคม 2567 - 30 กันยายน 2568)



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

วิทยาลัยการจัดการ ได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของวิทยาลัยการจัดการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๗๗ คน แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

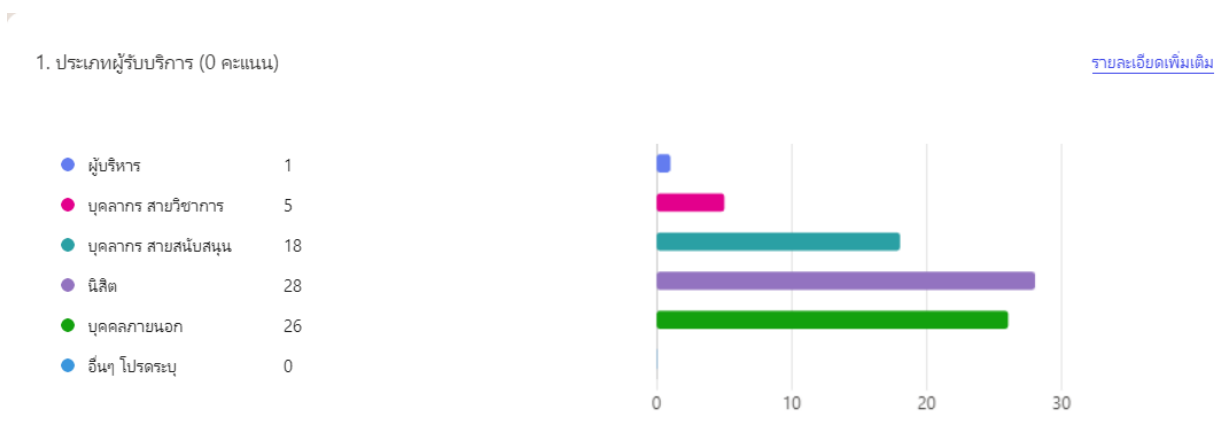
ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ประเภทผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๗๗ คน พบว่าสถานะของนิสิต จำนวน ๒๘ คน มีจำนวนมากที่สุด, บุคคลภายนอก จำนวน ๒๖ คน, บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๘ คน, บุคลากร สายวิชาการ จำนวน ๕ คน และผู้บริหาร จำนวน ๑ คน



ภาพที่ ๑ ประเภทผู้รับบริการ

๒. สังกัด/หน่วยงาน

หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินฯ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
๑. นิสิตวิทยาลัยการจัดการ	๒๘
๒. หน่วยงานภายนอก	๒๖
๒.๑ อาคารเวฟเพลส	๑
๒.๒บ.ซิลิฟาร์มมา จำกัด	๓
๒.๓ บริษัท เอ พี เอสไทย จำกัด	๒
๒.๔ บริษัท แกรนท์ ธอนตัน จำกัด	๒
๒.๕ เดอะโวลต์โครรินเคิลส์ จำกัด	๔
๒.๖ Hands On Education Consultants	๔
๒.๗ SOLVAY	๓
๒.๖ บ.ศตะตี วิศว์ (กรุงเทพ) จำกัด	๒
๒.๗ บริษัท ปียอนด์ สตัดดี้ เซ็นเตอร์ จำกัด	๒
๒.๘ เรียนโหราศาสตร์	๓
๓. หน่วยงานมหาวิทยาลัยพะเยา	๒๒
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	๕
สำนักงานอธิการบดี	๑
คณะศิลปศาสตร์	๑
คณะพยาบาลศาสตร์	๑
กองกลาง	๑
กองกิจการนิสิต	๑
ศูนย์สิ่งแวดล้อมและการจัดการที่ยั่งยืน	๕
กองบริหารงานวิจัย	๑
กองกฎหมาย	๑
วิทยาลัยการศึกษา	๑
กองการเจ้าหน้าที่	๑
กองบริการการศึกษา	๑
กองแผนงาน	๑
คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	๑
รวม	๗๗ คน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการวิทยาลัยการจัดการ โดยจำแนกเป็น ๔ ด้าน มีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย และ ๑ = น้อยที่สุด ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการในการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านผลงานการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการประเมินมีความหมายดังนี้

๕.๐๐ – ๔.๕๐ หมายถึง มากที่สุด

๔.๔๙ – ๓.๕๐ หมายถึง มาก

๓.๔๙ – ๒.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๒.๔๙ – ๑.๕๐ หมายถึง น้อย

๑.๔๙ – ๐.๐๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๔. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน	๔.๖๐	๐.๒๖	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๒๘	มากที่สุด
๓. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๗๐	๐.๒๙	มากที่สุด
๔. การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	๔.๖๖	๐.๒๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๖๕	๐.๐๔	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๗๐ คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕
- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐
- การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๕ ในระดับ “มากที่สุด”

๕. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัยาศัยดี มีความกระตือรือร้น)	๔.๗๗	๐.๓๑	มากที่สุด
๒. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน	๔.๗๓	๐.๓๐	มากที่สุด
๓. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๓๐	มากที่สุด
๔. การอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๐.๓๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๗๔	๐.๐๒	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๗๗ คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัยาศัยดี มีความกระตือรือร้น) ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗
- การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓
- มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔
- การอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๔ ในระดับ “มาก”

๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๒๙	มาก
๒. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๓๐	มาก
เฉลี่ยรวม	๔.๗๑	๐.๐๓	มาก

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙
- ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๑ ในระดับ “มาก”

๗. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

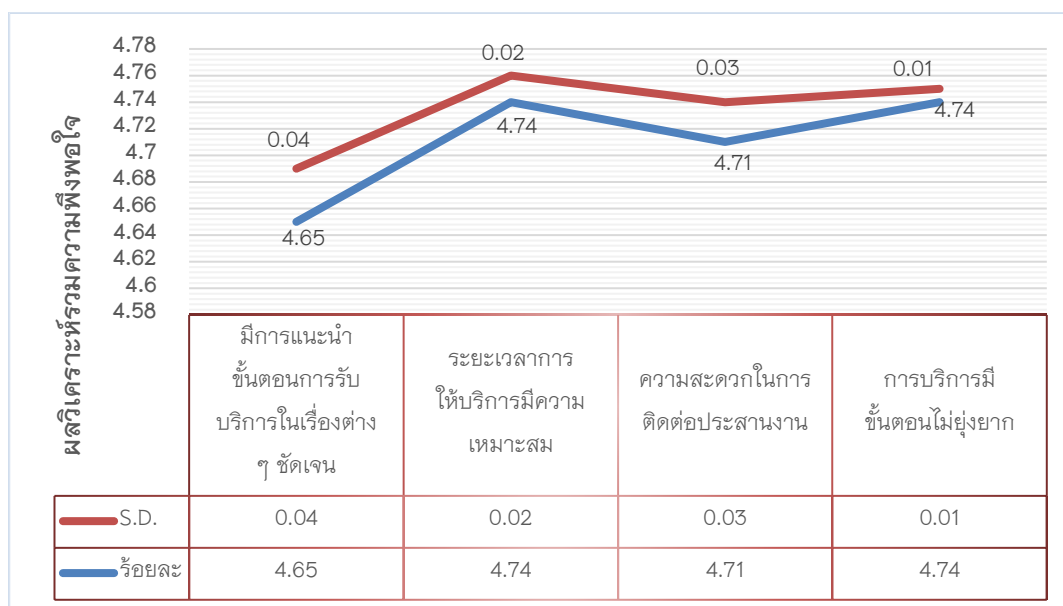
ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน (tangibility)	๔.๗๕	๐.๓๑	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (reliability)	๔.๗๔	๐.๓๐	มากที่สุด
๓. ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (responsiveness)	๔.๗๑	๐.๒๙	มากที่สุด
๔. ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (assurance)	๔.๗๔	๐.๓๐	มากที่สุด
๕. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ (empathy)	๔.๗๓	๐.๓๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๗๔	๐.๐๑	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๗๗ คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕
 - การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔
 - ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑
 - ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔
 - การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓
- สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๔ ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)	๔.๖๕	๐.๐๔	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)	๔.๗๔	๐.๐๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)	๔.๗๑	๐.๐๓	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)	๔.๗๔	๐.๐๑	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๗๑	๐.๐๓	มากที่สุด



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ
ประจำปี ๒๕๖๘ ทั้ง ๔ ด้านดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๔
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑
- ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๔
ผลรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นค่าร้อยละ ๔.๗๑

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๘. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการอย่างไร

- การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการทันที่
- การให้บริการที่ดีเสมอ
- อำนวยความสะดวกดี
- ดูแลลูกค้าดี

๙. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- เพิ่มสายฉีดในห้องน้ำหญิง และห้องน้ำชาย
- ทำความสะอาดห้องน้ำหญิงมากขึ้น

๑๐. คำชมเชยการให้บริการ

- ขอชื่นชมในการบริการและน้ำใจที่ให้หน่วยงานต่างๆ ในการไปใช้สถานที่ รวมถึงการดูแลรักษาความของสถานที่ และขอขอบคุณท่านคณบดี ผู้บริหารและบุคลากรทุกท่าน
- อยากให้คงมาตรฐานในการบริการทุกด้านแบบนี้ไปตลอดคะ
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และอาจารย์ ให้บริการดีมาก และมีมิตรไมตรีด้วยดีเสมอมาค่ะ
- การให้บริการ ติดต่อกับ สอบถาม มีความสะดวก รวดเร็ว บริการเหมือนญาติมิตร
- บุคลากรมีความใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยที่ดี ทุกคน
- เจ้าหน้าที่ดูแล และให้บริการดีมาก ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว ดีเยี่ยม

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

