

## ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ

### สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก 2563

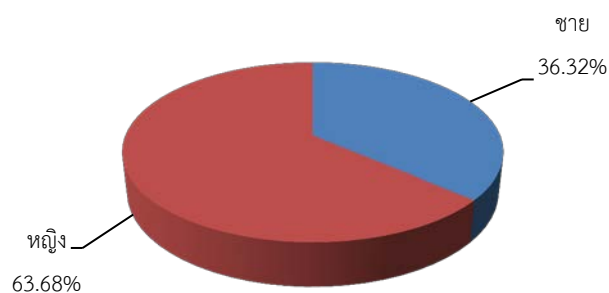
ผลการวิเคราะห์การสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ที่มีต่อคุณภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	36.32
หญิง	284	63.68
รวม	446	100

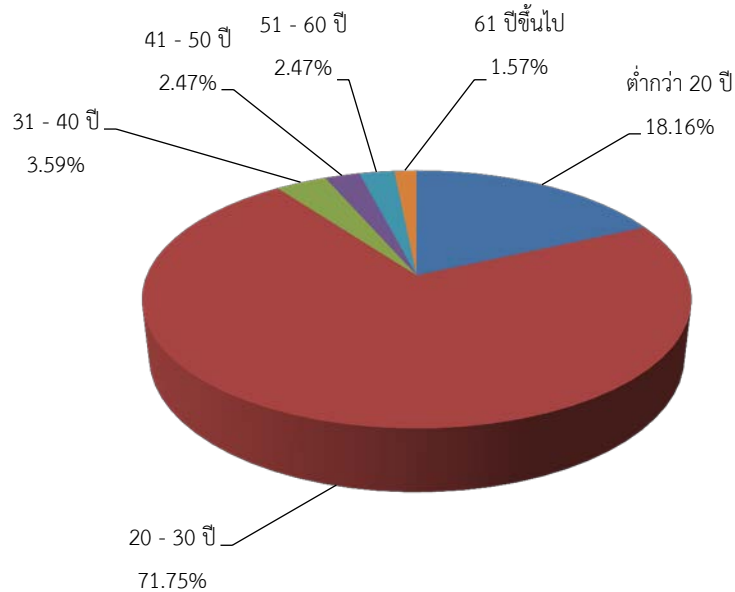
จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 446 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน ( คิดเป็นร้อยละ 63.68 ) และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.32)



ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	81	18.16
2. 20 – 30 ปี	320	71.75
3. 31 – 40 ปี	16	3.59
4. 41 – 50 ปี	11	2.47
5. 51 – 60 ปี	11	2.47
6. 61 ปีขึ้นไป	7	1.57
รวม	446	100

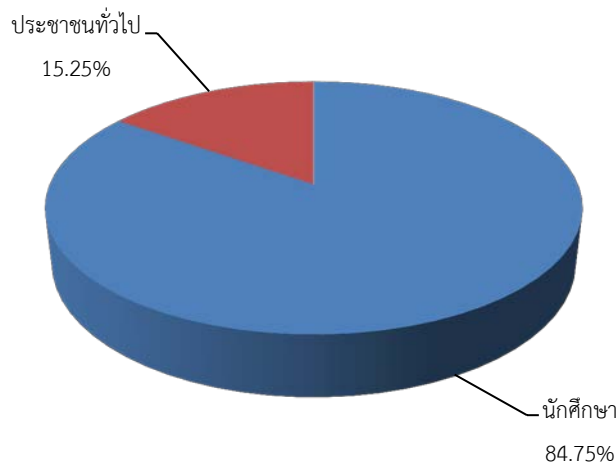
จากตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 446 คน จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 320 คน ( คิดเป็นร้อยละ 71.75 ) รองลงมาเป็นผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.16 ) ส่วนน้อยที่สุดคือผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.57)



ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา	378	84.75
2. ประชาชนทั่วไป	68	15.25
<b>รวม</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

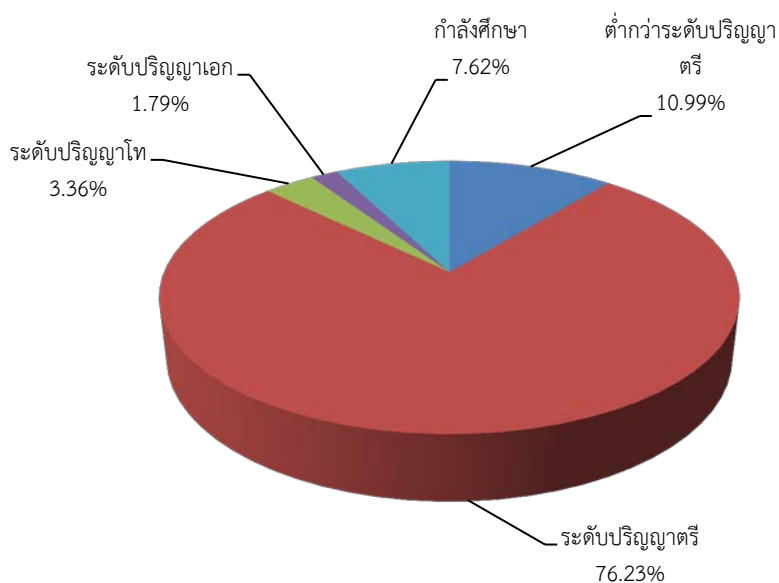
จากตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 446 คน จำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 378 คน (คิดเป็นร้อยละ 84.75) เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 68 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.25)



ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	49	10.99
2. ระดับปริญญาตรี	340	76.23
3. ระดับปริญญาโท	15	3.36
4. ระดับปริญญาเอก	8	1.79
5. กำลังศึกษาต่อ	34	7.62
<b>รวม</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 446 คน จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 340 คน (คิดเป็นร้อยละ 76.23) รองลงมา เป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.99) และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.79)



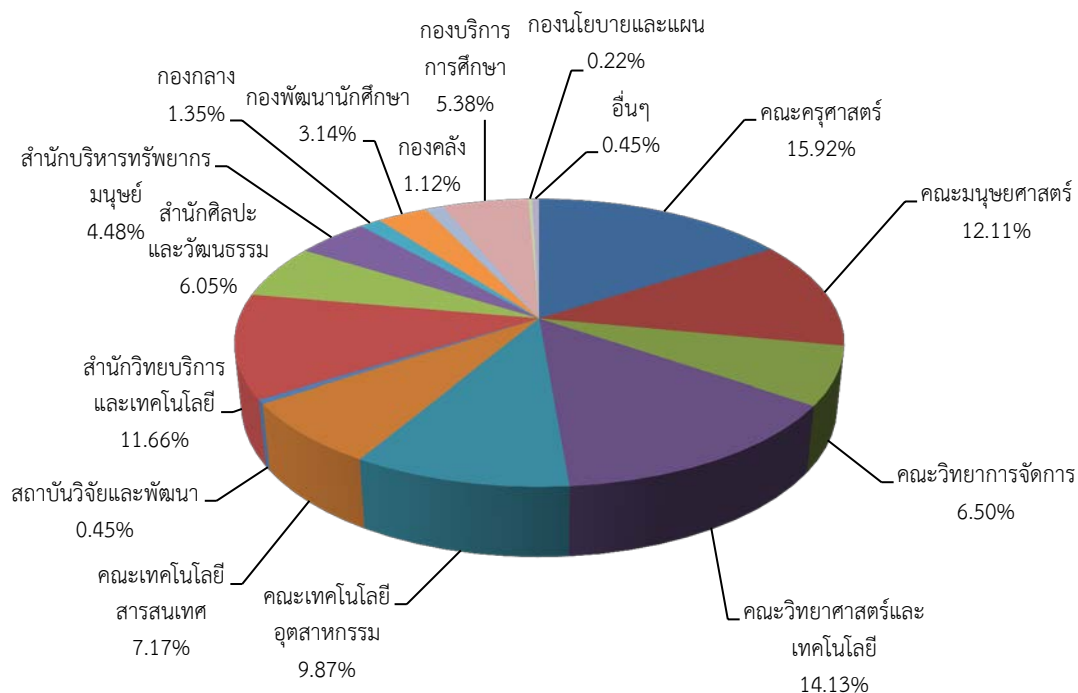
ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	71	15.92
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	54	12.11
3. คณะวิทยาการจัดการ	29	6.50
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	63	14.13
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	44	9.87
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	32	7.17
7. สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	0.45

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก) (ต่อ)

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	52	11.66
9. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	27	6.05
10.สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	20	4.48
11.สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)	6	1.35
12.สำนักงานอธิการบดี (กองพัฒนานักศึกษา)	14	3.14
13.สำนักงานอธิการบดี (กองคลัง)	5	1.12
14.สำนักงานอธิการบดี (กองบริการการศึกษา)	24	5.38
15.สำนักงานอธิการบดี (กองนโยบายและแผน)	1	0.22
16.อื่นๆ .....	2	0.45
<b>รวม</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

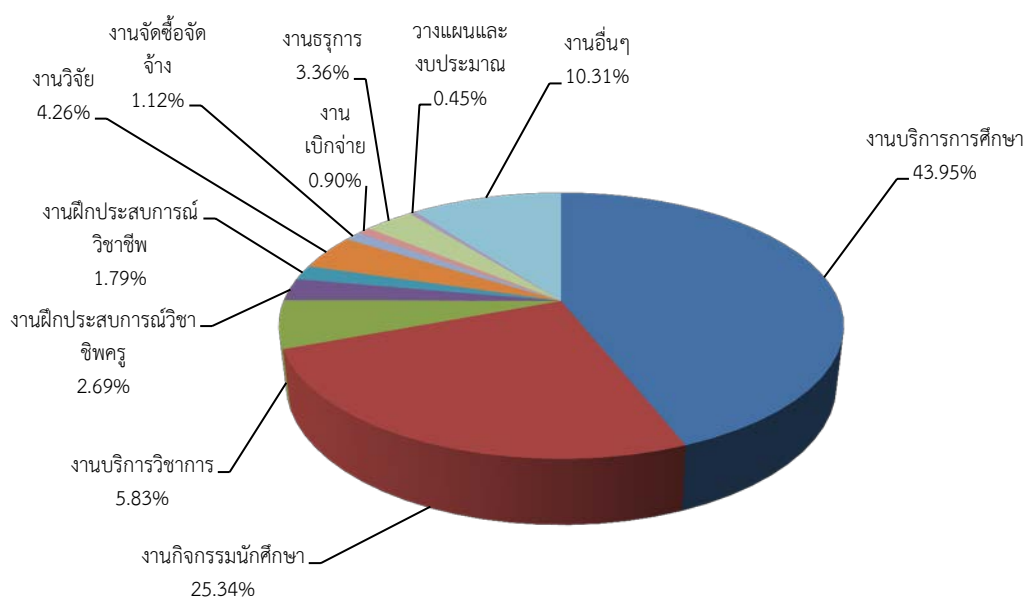
จากตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 446 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.13) รองลงมาเป็นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.13) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.11) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.66) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีจำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.87) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.17) คณะวิทยาการจัดการมีจำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.50) สำนักศิลปะและวัฒนธรรมมีจำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.05) กองบริการการศึกษามีจำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.38) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีจำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.48) กองพัฒนานักศึกษา มีจำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.14) กองกลาง มีจำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.35) กองคลัง มีจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.12) สถาบันวิจัยและพัฒนา มีจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.45) และกองนโยบายและแผน มีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.22)



ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการการศึกษา	196	43.95
2. งานกิจกรรมนักศึกษา	113	25.34
3. งานบริการวิชาการ	26	5.83
4. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	12	2.69
5. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	8	1.79
6. งานวิจัย	19	4.26
7. งานจัดซื้อจัดจ้าง	5	1.12
8. งานเบิกจ่าย	4	0.90
9. งานธุรการ	15	3.36
10. งานวางแผนและงบประมาณ	2	0.45
11. งานอื่นๆ	46	10.31
<b>รวม</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 446 คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานบริการวิชาการ มีจำนวน 67 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.70) รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษา มีจำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.90) งานบริการการศึกษา มีจำนวน 56 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.50) งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู มีจำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.40) งานธุรการและงานอื่นๆ มีจำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.20) งานเบิกจ่าย มีจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.90) งานวิจัย มีจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.10)



**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก**

แบบสอบถามนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถามที่เป็นคำถามเรียงลำดับโดยมีการกำหนดคะแนนให้แต่ละระดับดังนี้

มากที่สุด	=	5
มาก	=	4
ปานกลาง	=	3
น้อย	=	2
น้อยที่สุด	=	1

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก**

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>			
1.1 แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.13	0.89	มาก
1.2 มีการกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนชัดเจน	4.14	0.86	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.07	0.92	มาก
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	0.88	มาก
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคเป็นไปตามลำดับคิวก่อน-หลัง	4.14	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
2.1 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.15	0.89	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.01	0.98	มาก
2.3 มีความสุภาพในการให้บริการ	4.00	1.04	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	0.94	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.17	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก (ต่อ)

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและสืบค้น (internet wifi )	3.98	1.02	มาก
3.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	0.82	มาก
3.3 มีความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.22	0.79	มาก
3.4 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.10	0.90	มาก
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านผลลัพธ์การให้บริการ</b>			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.18	0.86	มาก
4.2 ได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.12	0.94	มาก
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.10	0.95	มาก
4.4 ความประทับใจในการให้บริการ	4.06	1.01	มาก
4.5 ความพึงพอใจโดยรวม	4.10	0.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.11</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 แสดงผลการสรุประดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.13 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านผลลัพธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.08

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอบคุณที่ให้บริการอย่างเต็มที่
- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ยืมให้กับนักศึกษาบางนะครับ เพราะนักศึกษาเป็นผู้ชำระเงิน ไม่ได้มาขอกู้เงินนะครับ
- กรุณาใช้คำพูดที่ไม่กระทบเสียง และใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมสำหรับการเป็นบริการด้วย
- ใส่ใจงานหน่อยครับพนักงานบางท่านเหมือนมาทำให้มันผ่านไปให้ข้อมูลไม่ชัดเจนตอบเพื่อให้ผ่านไปไม่พอใจมากฝากอบรมเรื่องการรักในงานบริการด้วย