รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2565

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ
สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก 2565

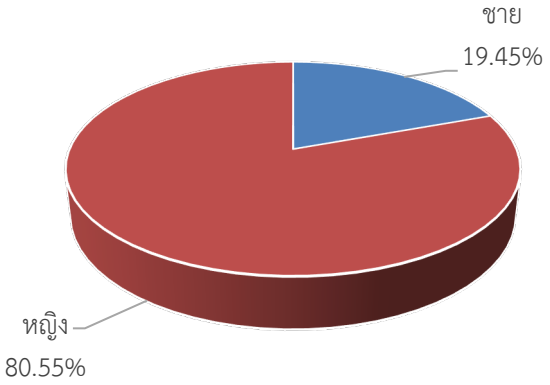
ผลการวิเคราะห์การสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ที่มีต่อคุณภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	19.45
หญิง	236	80.55
รวม	**293**	**100**

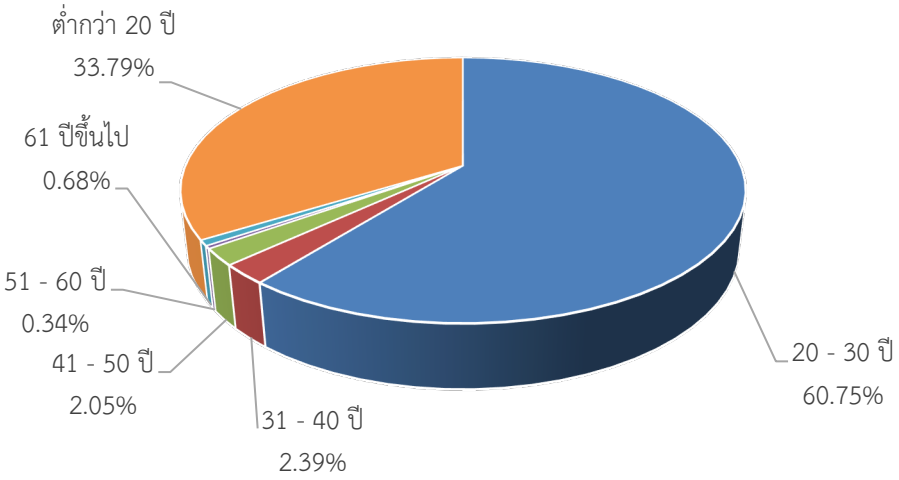
จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 293 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.55)และเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.945)



ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	99	33.79
2. 20 – 30 ปี	178	60.75
3. 31 – 40 ปี	7	2.39
4. 41 – 50 ปี	6	2.05
5. 51 – 60 ปี	1	0.34
6. 61 ปีขึ้นไป	2	0.68
รวม	**293**	**100**

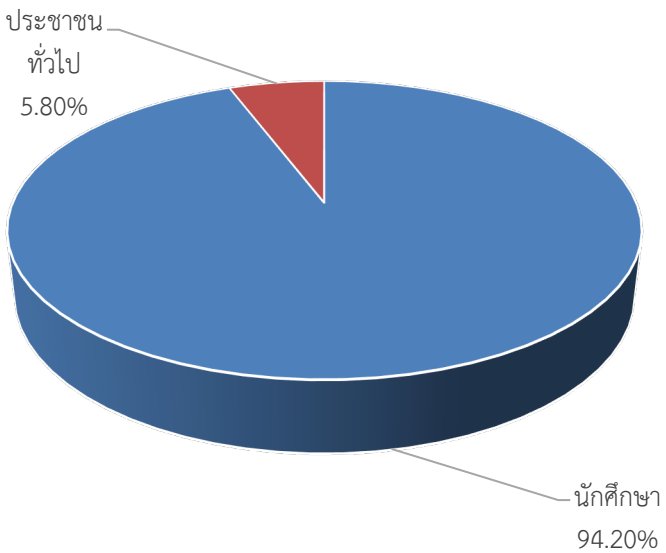
จากตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 293 คน จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 178 คน (คิดเป็นร้อยละ 60.75) รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.39) ส่วนน้อยที่สุดคือผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.34)



ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา	276	94.20
2. ประชาชนทั่วไป	17	5.80
รวม	**293**	**100**

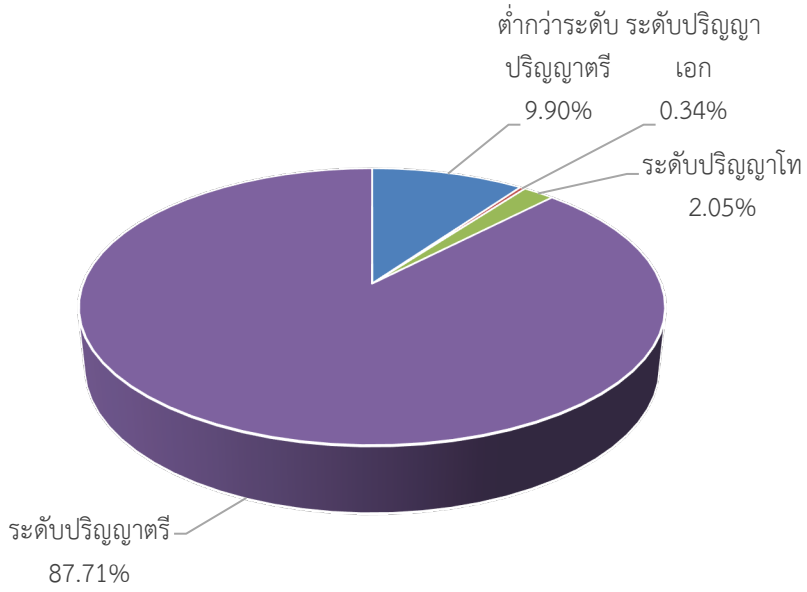
จากตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 293 คน จำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 276 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.20) เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.80)



ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	29	9.90
2. ระดับปริญญาตรี	257	87.71
3. ระดับปริญญาโท	6	2.05
4. ระดับปริญญาเอก	1	0.34
รวม	**293**	**100**

จากตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 293 คน จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.71) รองลงมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.90) และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.34)

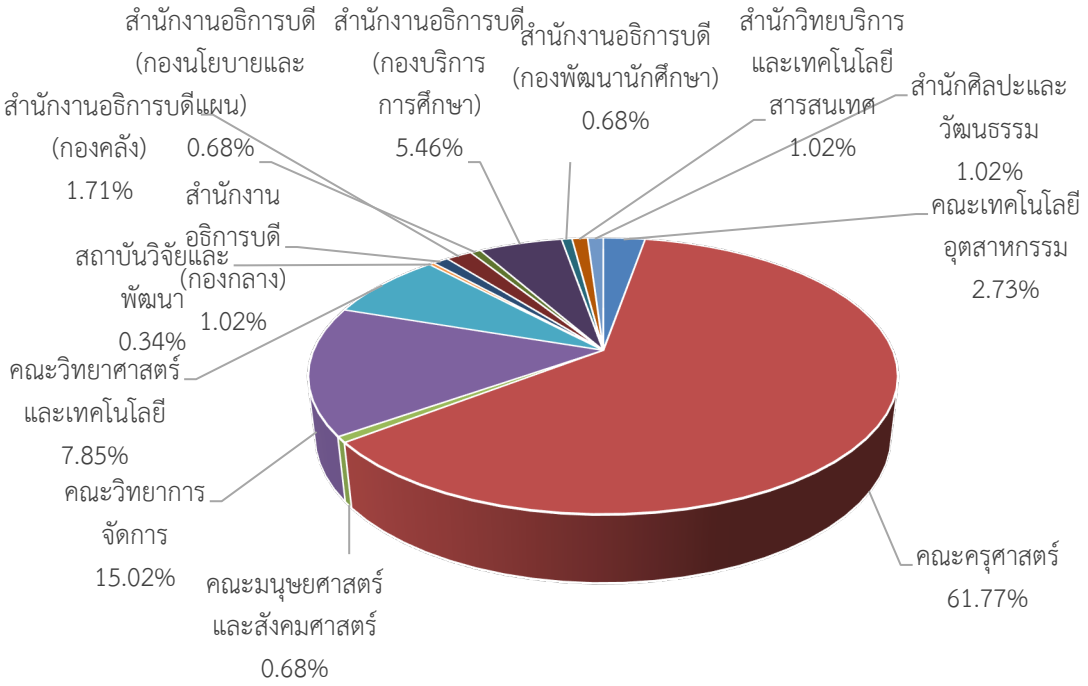


ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	181	61.77
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	0.68
3. คณะวิทยาการจัดการ	44	15.02
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	23	7.85
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	8	2.73

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก) (ต่อ)

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
6.สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3	1.02
7.สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	1.02
8.สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.34
9.สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)	3	1.02
10.สำนักงานอธิการบดี (กองพัฒนานักศึกษา)	2	0.68
11.สำนักงานอธิการบดี (กองคลัง)	5	1.71
12.สำนักงานอธิการบดี (กองบริการการศึกษา)	16	5.46
13.สำนักงานอธิการบดี (กองนโยบายและแผน)	2	0.68
รวม	**293**	**100**

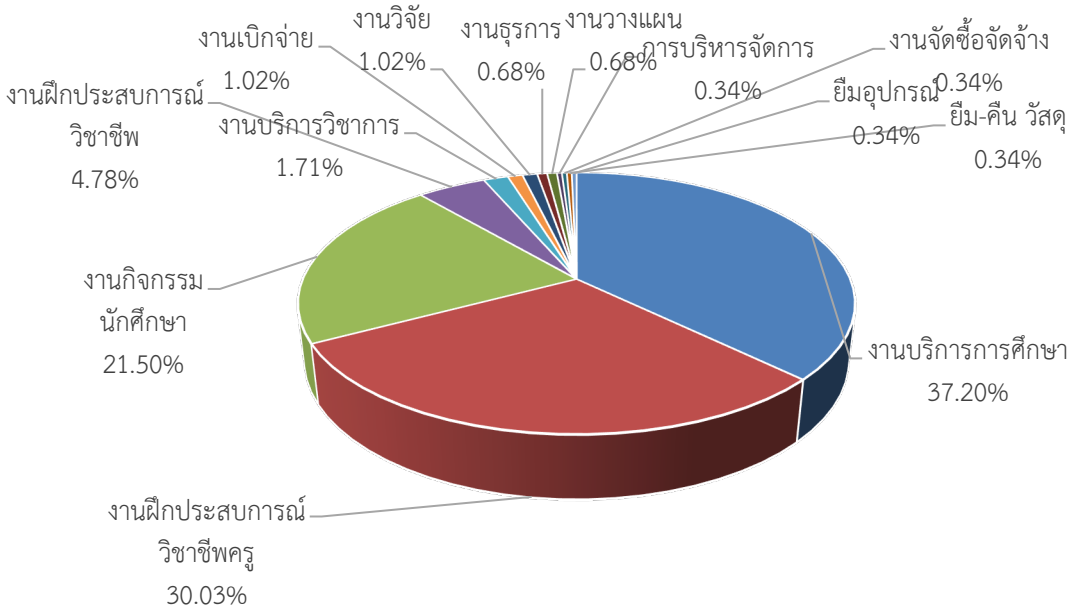


จากตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 293 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 181 คน (คิดเป็นร้อยละ 61.77) รองลงมาเป็นคณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.02) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.85) กองบริการการศึกษา มีจำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.46) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.73) กองคลัง มีจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.71) กองกลาง,สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ,สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มีจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.02) กองนโยบายและแผน,กองพัฒนานักศึกษา,คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.68) และสถาบันวิจัยและพัฒนา มีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.34)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการการศึกษา	109	37.20
2. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	88	30.03
3. งานกิจกรรมนักศึกษา	63	21.50
4. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	14	4.78
5. งานบริการวิชาการ	5	1.71
6. งานเบิกจ่าย	3	1.02
7. งานวิจัย	3	1.02
8. งานธุรการ	2	0.68
9. งานวางแผน	2	0.68
10. การบริหารจัดการ	1	0.34
11. งานจัดซื้อจัดจ้าง	1	0.34
12. ยืม-คืน วัสดุ	1	0.34
13. ยืมอุปกรณ์	1	0.34
รวม	**293**	**100**

จากตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 293 คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานบริการการศึกษา มีจำนวน 109 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.20) รองลงมาเป็นงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู มีจำนวน 88 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.03) งานกิจกรรมนักศึกษามีจำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.50) งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีจำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.78) งานบริการวิชาการ มีจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.71) งานเบิกจ่ายและการวิจัย มีจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.02) งานธุรการและงานวางแผน มีจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.68) การบริหารจัดการ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานยืม-คืนวัสดุและการยืมอุปกรณ์ มีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.34)



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
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน			
1.1 แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.05	0.78	มาก
1.2 มีการกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนชัดเจน	4.09	0.78	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3.98	0.81	มาก
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	0.77	มาก
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคเป็นไปตามลำดับคิวก่อน-หลัง	4.05	0.81	มาก
รวม	**4.04**	**0.79**	**มาก**
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.12	0.75	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.07	0.77	มาก
2.3 มีความสุภาพในการให้บริการ	4.12	0.77	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	0.76	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.73	มาก
รวม	**4.12**	**0.76**	**มาก**

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก (ต่อ)

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและสืบค้น (internet , wifi)	4.09	0.76	มาก
3.2 อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.12	0.72	มาก
3.3 มีความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.14	0.71	มาก
3.4 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.09	0.75	มาก
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.73	มาก
รวม	**4.11**	**0.73**	**มาก**
4. ด้านผลลัพธ์การให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.10	0.75	มาก
4.2 ได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.07	0.76	มาก
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.09	0.77	มาก
4.4 ความประทับใจในการให้บริการ	4.10	0.80	มาก
4.5 ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.10	0.74	มาก
รวม	**4.09**	**0.76**	**มาก**
รวมทุกด้าน	**4.09**	**0.76**	**มาก**

จากตารางที่ 7 แสดงผลการสรุประดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.12 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านผลลัพธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.04

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้แอดมินเพจตอบแชทด้วย
- บริการดีครับ
- คุณภาพ 99.99%
- ไม่มีครับ ทุกอย่างตรงตามต้องการ
- บางรายการอยากให้มีการทบทวนย้อนหลังหน่อยค่ะ ขอบคุณค่ะ
- กองบริการการศึกษา แทบไม่มีใครตอบเพจเลยค่ะ
- อยากจะให้ทางมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมที่สามารถไปศึกษาดูข้างนอกได้
- ควรบริการด้วยความเต็มใจ
- ดีมาก
- บริการดีมากเลยครับ จะมายืมบ่อย ๆ นะครับ ขอบพระคุณครับ