



รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ
สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก
ประจำปี 2564

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก 2564

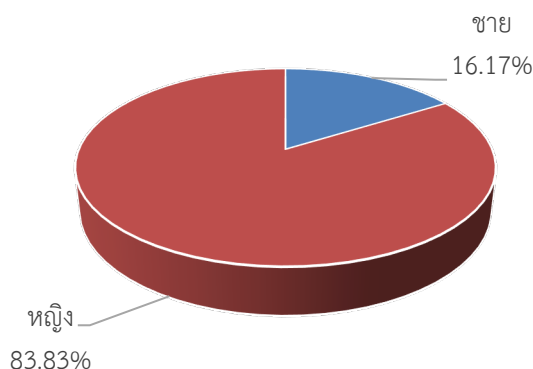
ผลการวิเคราะห์การสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ที่มีต่อคุณภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	16.17
หญิง	783	83.83
รวม	934	100

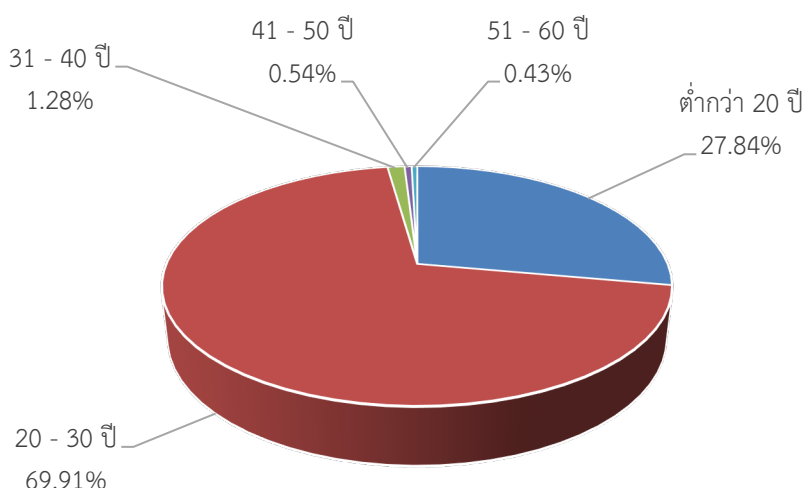
จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 934 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 783 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.83)และเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.17)



ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	260	27.84
2. 20 – 30 ปี	653	69.91
3. 31 – 40 ปี	12	1.28
4. 41 – 50 ปี	5	0.54
5. 51 – 60 ปี	4	0.43
รวม	934	100

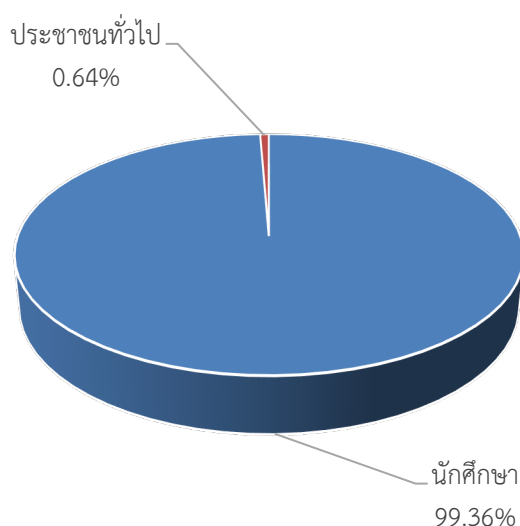
จากตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 934 คน จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 653 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.91) รองลงมาเป็นผู้มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 260 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.84) ส่วนน้อยที่สุดคือผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.43)



ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา	928	99.36
2. ประชาชนทั่วไป	6	0.64
รวม	934	100

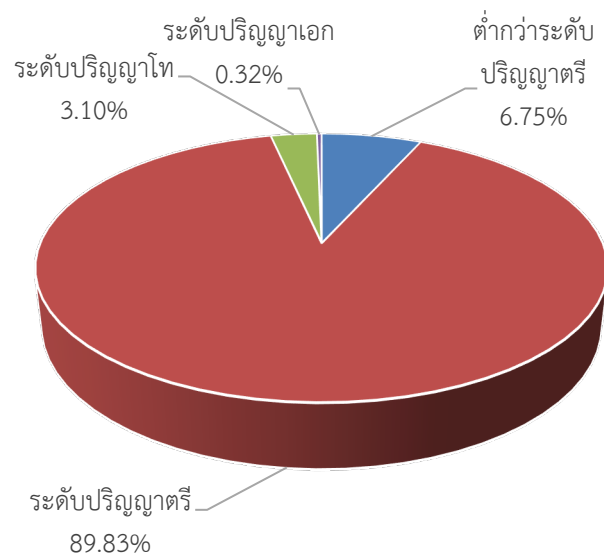
จากตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 934 คน จำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 928 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.36) เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.64)



ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	63	6.75
2. ระดับปริญญาตรี	839	89.83
3. ระดับปริญญาโท	29	3.10
4. ระดับปริญญาเอก	3	0.32
รวม	934	100

จากตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 934 คน จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 839 คน (คิดเป็นร้อยละ 89.83) รองลงมา เป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.75) และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.32)

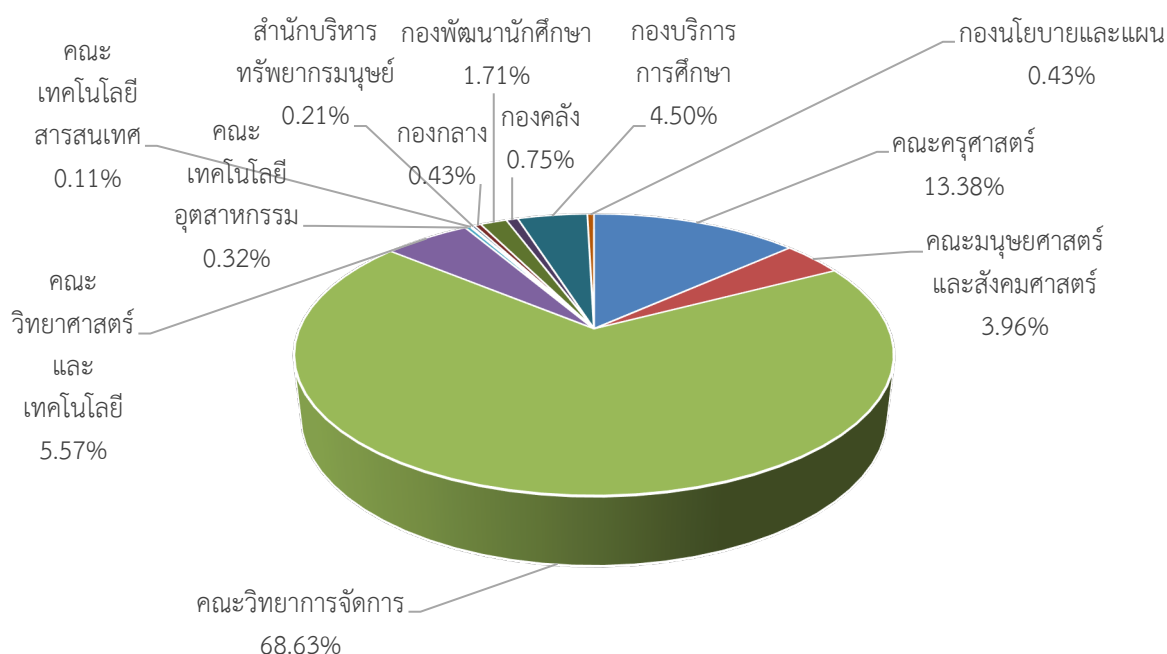


ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	125	13.38
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	37	3.96
3. คณะวิทยาการจัดการ	641	68.63
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	52	5.57
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	0.32
6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.11

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก) (ต่อ)

หน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
7.สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	2	0.21
8.สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)	4	0.43
9.สำนักงานอธิการบดี (กองพัฒนานักศึกษา)	16	1.71
10.สำนักงานอธิการบดี (กองคลัง)	7	0.75
11.สำนักงานอธิการบดี (กองบริการการศึกษา)	42	4.50
12.สำนักงานอธิการบดี (กองนโยบายและแผน)	4	0.43
รวม	934	100

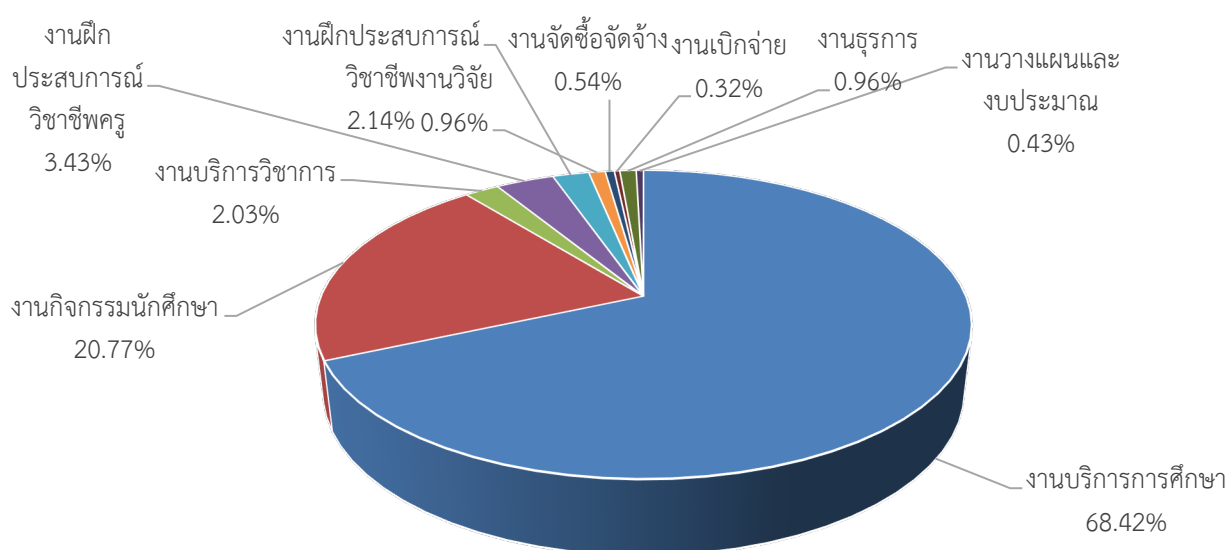


จากตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 937 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 641 คน (คิดเป็นร้อยละ 68.63) รองลงมาเป็นคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 125 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.38) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.57) กองบริการการศึกษา มีจำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.50) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 37 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.96) กองพัฒนานักศึกษา มีจำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.71) กองคลัง มีจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.75) กองกลางมีจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.43) กองนโยบายและแผน มีจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.43) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.32) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.21) และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.11)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละจำแนกตามประเภทการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
คุณภาพบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการการศึกษา	639	41.33
2. งานกิจกรรมนักศึกษา	194	25.10
3. งานบริการวิชาการ	19	3.69
4. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู	32	8.28
5. งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	20	6.47
6. งานวิจัย	9	3.49
7. งานจัดซื้อจัดจ้าง	5	2.26
8. งานเบิกจ่าย	3	1.55
9. งานธุรการ	9	5.24
10. งานวางแผนและงบประมาณ	4	2.59
รวม	934	100

จากตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 934 คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานบริการการศึกษา มีจำนวน 639 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.33) รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษา มีจำนวน 194 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.10) งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู มีจำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.28) งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีจำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.47) งานบริการวิชาการ มีจำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.69) งานวิจัยและงานธุรการ มีจำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.49) งานจัดซื้อจัดจ้าง มีจำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.26) งานวางแผนและงบประมาณ มีจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.59) และงานเบิกจ่าย มีจำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.55)



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	3.64	0.89	มาก
1.2 มีการกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนชัดเจน	3.69	0.87	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3.58	0.92	มาก
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.62	0.90	มาก
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาคเป็นไปตามลำดับคิวก่อน-หลัง	3.74	0.90	มาก
รวม	3.65	0.90	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.73	0.89	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	3.57	0.95	มาก
2.3 มีความสุภาพในการให้บริการ	3.64	0.99	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.71	0.92	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.87	0.86	มาก
รวม	3.70	0.92	มาก

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและ
ผู้รับบริการภายนอก (ต่อ)

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและสืบค้น (internet wifi)	3.66	0.92	มาก
3.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.80	0.86	มาก
3.3 มีความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	3.80	0.85	มาก
3.4 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	3.66	0.92	มาก
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.90	มาก
รวม	3.72	0.89	มาก
4. ด้านผลลัพธ์การให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.68	0.92	มาก
4.2 ได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.61	0.93	มาก
4.3 ได้รับบริการที่คุ้มค่า	3.62	0.92	มาก
4.4 ความประทับใจในการให้บริการ	3.59	0.97	มาก
4.5 ความพึงพอใจโดยรวม	3.66	0.93	มาก
รวม	3.63	0.93	มาก
รวมทุกด้าน	3.68	0.91	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงผลการสรุประดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับ
นักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.72 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร
ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและด้านผลลัพธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
3.65 ส่วนด้านผลลัพธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.63

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้แอดมินเพจตอบแชทด้วย
- ควรพัฒนาการใช้คำพูดให้เหมาะสม และเต็มใจที่จะบริการครับ
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องการบริการต่าง ๆ ในการทำงานด้านการบริการควรเต็มใจ เต็มที่ สุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน ไม่ซัดสีหน้า และพร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ คนไม่รู้คือไม่รู้ค่ะ คนเราบางครั้งเข้าใจไม่เหมือนกัน เมื่อสอบถามใด ๆ ก็ควรเต็มใจให้คำตอบเสมอ
- ใจเขาใจเรา คือสิ่งที่สำคัญที่สุด
- ขอให้ช่วยนักศึกษาช่วงโควิด กับการเรียนออนไลน์
- อยากให้ลองคิดดูหน่อยนะครับ ผมคือบุคคลที่จ่ายค่าเทอมไปแล้วในราคาเต็มที่ยังไม่ได้ทุนคืนค่าเทอมให้ เพราะสมุดบัญชีอยู่คนละที่กับที่อยู่อาศัย ซึ่งเกิดไปมันอาจส่งผลกระทบเสี่ยงให้ผมติดโควิดมากๆ สถานที่ที่สมุดบัญชีอยู่แถวนั้นเรียกว่าโควิดเยอะมากๆ แล้วให้เวลาเพียงแค่นี้คิดว่ามันใช่หรือครับ ถ้าเกิดจะถามผมว่า แล้วทำไมไม่ให้คนอื่นถ่ายมาให้ละ ถ้ามีคนอยู่ผมลงให้ถ่ายมาละครับ ฝึกไม่มีมือถืออีก ธนาคารก็ไม่กล้าไป แล้วจี้เท่ากับผมจะไม่ได้เงินคืนมันควรเป็นแบบว่า เช็ดยอดตามยอดๆไหนใครจ่ายมาเราจ่ายคืนให้ครบๆ ี่มากกว่าไม่ใช่หรือครับ?
- ควรมีเพจแจ้งในเรื่องของช่องทางการชำระเงิน เมื่อก่อนกดเงินสดไปจ่ายที่การคลัง และพอไปจ่ายพูดจาบอกดูที่เคาเตอร์สี ต้องเสียเวลาไปธนาคารอีก
- "เจ้าหน้าที่ไม่เคย โทษว่าระบบเว็บมหาลัยผิดพลาด
- ให้แต่นักศึกษาเป็นคนผิด เจ้าหน้าที่มันใจในระบบเว็บมากเกินไป (เป็นแค่บางคน)"
- ไม่อยากให้เก็บเงินส่วนเกินวันละ 20 ถ้าเด็กไม่มีจริงๆจริงจะทำไมต้องจ่ายเพิ่มหรือคะ จากที่ไม่มีอยู่แล้วก็ต้องหาเพิ่มหรือคะ ค่าเทอมก็คือค่าเทอม ไม่ควรเก็บค่าล่าช้า
- อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพูดจาดีกว่านี้หน่อยไม่พูดกระแทกเสียหรือทำสีหน้าไม่พอใจต่อนักศึกษาที่เข้ามาถามข้อสงสัย ขอบคุณค่ะ
- แบบฟอร์มการขอต่างๆเช่น ขอผู้เชี่ยวชาญ ขอสอบ ควรใส่ไว้หน้าเว็บไซต์เพื่อสะดวกในการใช้แบบฟอร์มและลดขั้นตอน ไม่ต้องมาขอที่คณะ
- ควรปรับปรุงการตอบหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว
- ตอบไม่ค่อยตรงประเด็น และล่าช้า
- พนักงานเจ้าหน้าที่ควรมีมารยาทพูดจาไพเราะกับนักศึกษาที่มาชำระเงิน หรือมาใช้บริการ เพราะเค้าเสียเงินมาเรียน ไม่ได้มาเรียนฟรี ขอบคุณค่ะ
- ควรมีคำแนะนำที่ชัดเจนมากกว่านี้
- เพิ่มอุปกรณ์ที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีมารยาทต่อนักศึกษา
- อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ กระตือรือร้น ตอบคำถามของนักศึกษาให้ตรงประเด็นมากกว่านี้ใช้คำพูด/พิมพ์ที่อ่อนน้อมกว่านี้และควรศึกษาหาข้อมูลก่อนจะตอบนักศึกษา
- เจ้าหน้าที่บางคนชอบพูดจาใส่อารมณ์แบบไม่พอใจค่ะ ทำหน้าตาก็ไม่พอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีใจที่จะบริการ
- ปรับปรุงเรื่องการตอบและให้ข้อมูลที่ชัดเจนและรวดเร็ว

- ตอนที่บริการทางออนไลน์ช่วงโควิดค่ะ ควรตอบไวๆหน่อย เพราะว่า คนก็ไม่ได้ว่าง น่าจะมีคนที่ดูแล ที่เป็นแอดมินในการสื่อสารทางระบบออนไลน์ อาจจะมีซัก2คน(ออกความคิดเห็น) แล้วก็ควรรอบคอบในการสื่อสาร เช่นอยากได้ใบเกรดมาขอยื่นทุน คือ ควรบอกมาเลยว่าต้องโอนเท่าไร ไม่ใช่ไม่บอก(มันดูถึงความไม่รอบคอบ และจึงทำให้เสียชื่อของสถานศึกษา)
- อยากให้กองบริการทำงานมีประสิทธิภาพพูดจากับนักศึกษาดีกว่านี้และกองพัฒนาที่ทำเรื่องยกย่อง ของนักเรียนนักศึกษาอยากให้ช่วยเด็กเกี่ยวกับการทำจิตอาสา อยากให้ช่วยในเรื่องการที่ไม่ต้องทำจิตอาสาเพราะจบมาเราก็ต้องใช้เงินกองทุนเอง+กับมีสถานการณ์โควิด19 มาเกี่ยวข้องด้วย ขอขอบคุณค่ะ
- ควรชี้แจงให้ชัดเจนมากกว่านี้
- ทำหน้าทำตาแล้วพูดจาดี ๆ หน่อยได้ไหมครับ ถ้าไม่เต็มใจทำงานก็ลาออกไป
- ในช่วง เรียนออนไลน์ ควร มีการให้บริการนักศึกษาในการตอบคำถามในระยะเวลาที่รวดเร็ว ในช่องทางการติดต่อทางเพจมหาวิทยาลัย
- คืนเงินค่าเทอมที่ลดให้ ให้มันเร็วๆ เหมือนตอนที่จ่ายและโดนค่าปรับน้อยสิครับ
- เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเหวี่ยงใส่นักศึกษามากก็ได้ค่ะเวลานักศึกษาไปติดต่อเรื่องต่างๆกินหัวอยู่แล้วจ้า
- นศ.มีแต่จ่าย พวกคุณรับรายได้กันอยู่ฝ่ายเดียวสบายเลยดิไม่สนเลยว่าจะต้องทำงานหาตั้งในสถานะการณแบบนี้แล้วบอกให้ดูแลตัวเองแล้วจะดูแลยังไงไม่ได้นอนรับเงินเดือนสบายๆนะ โควิดก็รบกวนหัดมองดูสถานการณ์บ้างไปทำงานก็เสี่ยงโควิดบอกให้ดูแลตัวเองไม่ทำงานเอาไรกินติดเชื้อมันขึ้นพ่นขึ้นหมื่นเรียนออนไลน์ส่งการบ้านไม่ทำไม่เช็คชื่อบะลองมานั่งเรียนให้เหมือนกันมาทำงานด้วยจะรู้สั่่งอยู่นั้นละ
- พี่ๆทำงานเพื่อนักศึกษาได้ดีแล้วค่ะ เป็นกำลังใจให้นะคะ
- อยากให้หยุดการเรียนออนไลน์ไปเลยค่ะ เพราะยังงั้นมันก็ไมรู้เรื่อง เพราะบางคนคอมพิวเตอร์ก็อาจจะไม่มี ทำงานส่งไม่ได้ และจะไปหาทำที่ไหนก็ไปไม่ได้ อยากให้เห็นใจตรงนี้นะคะ