

รายงาน ผลการสำรวจความพึงใจ การให้บริการ

วิทยาลัยการศึกษ
มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2565

วิทยาลัยการศึกษา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2565 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลงานการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลผลการประเมินมาประกอบการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2565 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 130 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

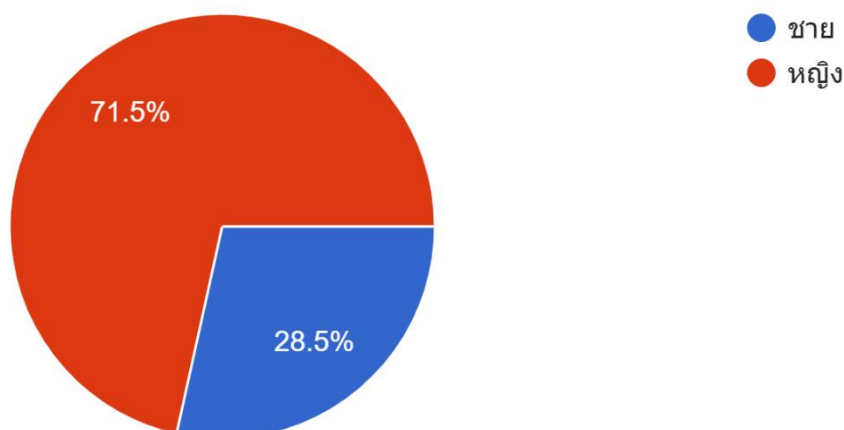
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 130 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50

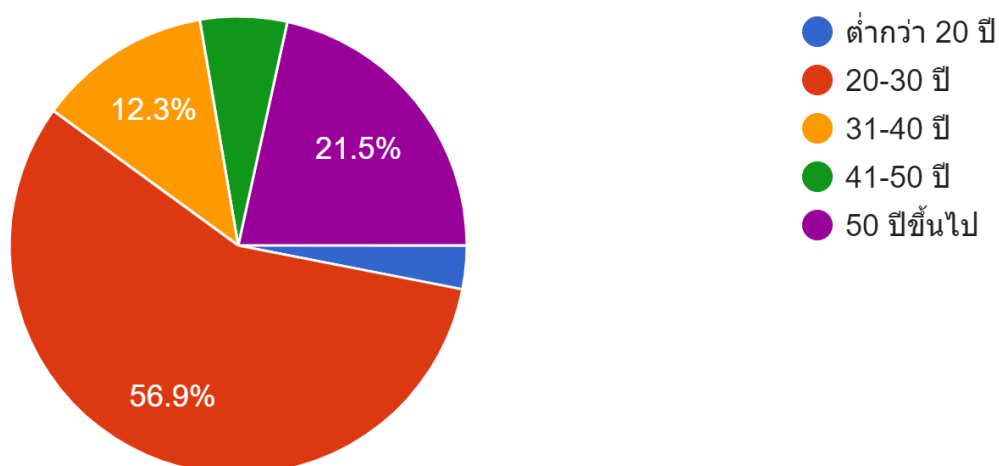
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	37	28.50
2. หญิง	93	71.50
รวม	130	100.00



1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 130 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี มากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคือ อยู่ในอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 , ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30, อายุ 41-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

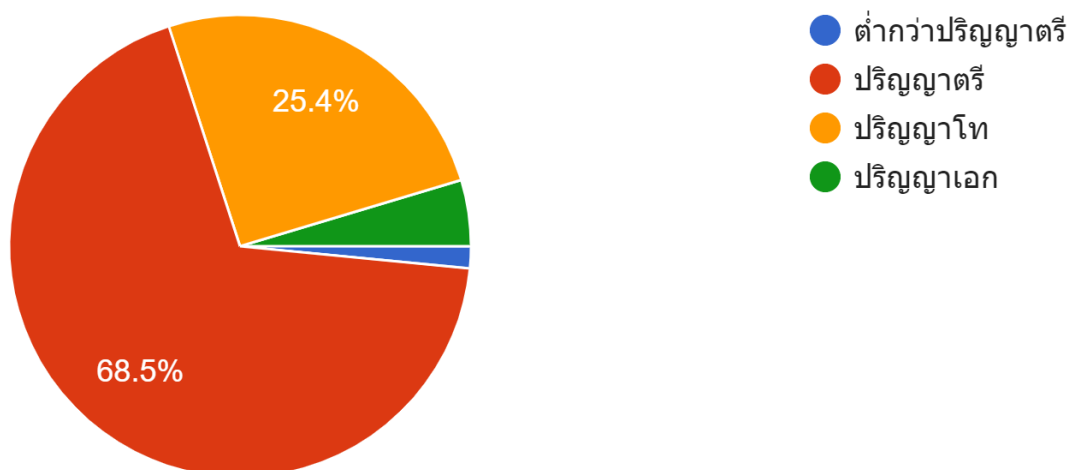
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	4	3.10
2. 20-30 ปี	74	56.90
3. 31-40 ปี	16	12.30
4. 41-50 ปี	8	6.20
5. 50 ปีขึ้นไป	28	21.50
รวม	130	100.00



1.3 การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 130 คน พบว่า วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 , วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 และวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

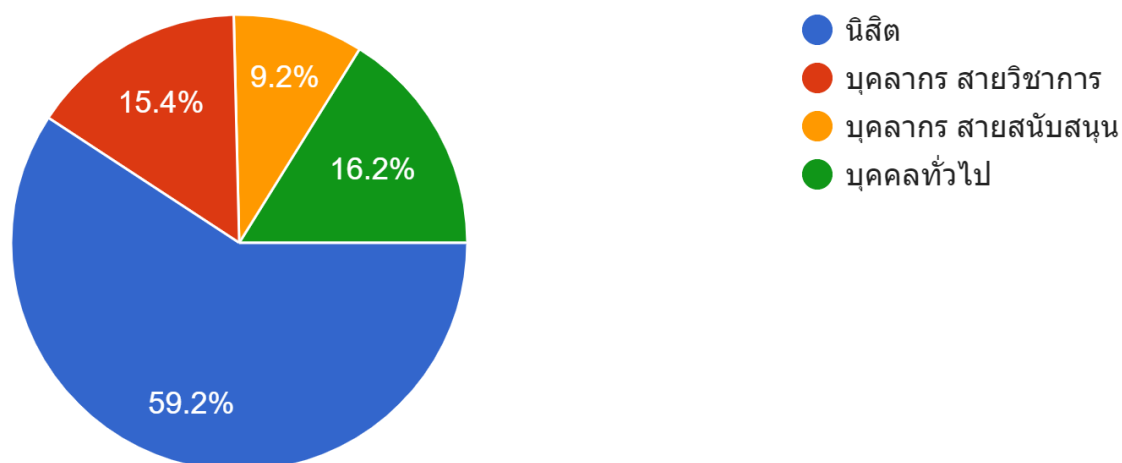
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.50
2. ปริญญาตรี	89	68.50
3. ปริญญาโท	33	25.40
4. ปริญญาเอก	6	4.60
รวม	130	100.00



1.4 สถานะ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 130 คน พบว่า สถานะ นิสิต มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือ บุคคลทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20, บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิสิต	77	59.20
2. บุคลากร สายวิชาการ	20	15.40
3. บุคลากร สายสนับสนุน	12	9.20
4. บุคคลทั่วไป	21	16.20
รวม	100	100.00



2. ความพึงพอใจในการบริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการวิทยาลัยการศึกษา โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลงานการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

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

1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน	4.00	1.17	มาก
2. ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.16	1.06	มาก
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย	3.95	1.23	มาก
4. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	4.05	1.14	มาก
เฉลี่ยรวม	4.04	0.07	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการจากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 130 คน พบว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มาก” ($\bar{x}$ = 4.04, S.D. = 0.07) ตามลำดับดังนี้

- มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน	ค่าเฉลี่ย 4.00
- ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	ค่าเฉลี่ย 4.16
- ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 4.05
- มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย	ค่าเฉลี่ย 3.95



2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี	4.00	1.22	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ	3.95	1.25	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.02	1.21	มาก
4. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ	3.98	1.24	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ	4.41	0.88	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.38	0.91	มาก
เฉลี่ยรวม	4.12	0.17	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 130 คน พบว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.17) ตามลำดับดังนี้

- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ ค่าเฉลี่ย 4.41
- เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.38
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02
- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.00
- เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 3.98
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. จัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.17	1.01	มาก
2. มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย	4.10	1.08	มาก
3. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ไว้บริการอย่างเพียงพอ	4.05	0.99	มาก
4. มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ	4.10	1.03	มาก
เฉลี่ยรวม	4.11	0.04	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 130 คน พบว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.04) ตามลำดับดังนี้

- จัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.17
- มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.10
- มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.10
- มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ไว้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.05



4) ด้านผลงานการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1 มีความถูกต้องในการให้บริการ	4.15	0.99	มาก
2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.98	1.17	มาก
3 ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.08	1.10	มาก
4 ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ	4.18	1.06	มาก
5 ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	4.17	1.06	มาก
เฉลี่ยรวม	4.11	0.07	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลงานการให้บริการจากผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 130 คน พบว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านผลงานการให้บริการ ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.07) ตามลำดับดังนี้

- ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.18
- ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ค่าเฉลี่ย 4.17
- มีความถูกต้องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.15
- ให้บริการตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.08
- มีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98

ข้อเสนอแนะ

- ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่าน ที่ดูแลนิสิตอย่างดี ติดตามและใส่ใจนิสิตดีขึ้นกว่าเดิมมาก ๆ ประทับใจมากค่ะ เป็นคณะที่เจ้าหน้าที่น่ารักแทบทุกคนเลย เป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านนะคะ
- เจ้าหน้าที่ที่ให้ความสะดวกและตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและตรงตามคำถาม มีการติดตามงาน นิสิตและเตือนงานนิสิตได้เป็นอย่างดี และแจ้งข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ดีกว่าทุกๆปีที่เคยได้รับบริการ
- ตัวชี้วัดการบริการ ควรแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบ
- มหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกทุกด้านเป็นอย่างดียิ่งครบถ้วนสมบูรณ์
- ได้รับบริการที่ดีมาก
- วิทยาลัยควรแจ้งข้อมูลข่าวสารที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย



ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา

 sc.up.0590.28@gmail.com (ยังไม่แนบ) [สนับสนุน](#) 

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

สถานะ *

☐ นิสิต

☐ บุคลากร ภาควิชาการ

☐ บุคลากร ภาควิชาสนับสนุน

☐ บุคคลทั่วไป

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัย การศึกษา

 se.up.0590.28@gmail.com (ยังไมแนช) สลับบัญชี



*จำเป็น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

ชี้แจง กรณีสื่อเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
5 หมายถึง พอใจมากที่สุด, 4 หมายถึง พอใจมาก, 3 หมายถึง พอใจปานกลาง, 2 หมายถึง พอใจน้อย, 1
หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

1. กระบวนการในการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
1.1 มีขั้นตอน การบริการ กระชับและ ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ให้บริการ เป็นไปอย่าง เสมอภาคและ เท่าเทียมกัน	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 มีขั้นตอน การให้บริการที่ เข้าใจและ ปฏิบัติง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 ระยะเวลา ในการดำเนินการ มีความ เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5	4	3	2	1
2.1 เจ้าหน้าที่ ต้อนรับหรือ การให้คำแนะนำ อย่างดี	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 เจ้าหน้าที่มี ศักยภาพในการ ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 เจ้าหน้าที่มี ความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 เจ้าหน้าที่รับ ฟังข้อคำถาม อย่างเต็มที่	☐	☐	☐	☐	☐
2.5 เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ เหมาะสมตาม กาลเทศะ	☐	☐	☐	☐	☐
2.6 เจ้าหน้าที่มี ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐

3. สิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
3.1 จัดสถานที่ เหมาะสมกับ การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 มีช่อง ทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำ ผิด เป็นต้น ไว้ บริการอย่าง เพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 มีการจัดที่ นั่งพักรอไว้ อย่างเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐

4. ผลงานการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
4.1 มีความถูก ต้องในการให้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 มีความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 ให้บริการ ตรงกับความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง จนเสร็จสิ้น ภารกิจ	☐	☐	☐	☐	☐
4.5 ให้บริการ อย่างตรงไป ตรงมา	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

คำตอบ 130 ข้อ

🇹🇹

ดูในชีต

⋮

เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป

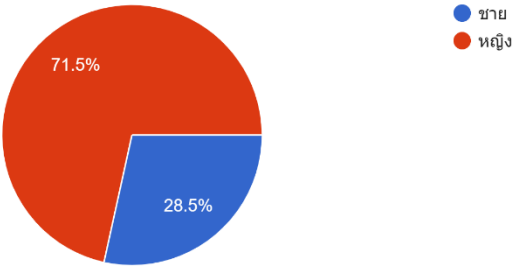
คำถาม

แยกรายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

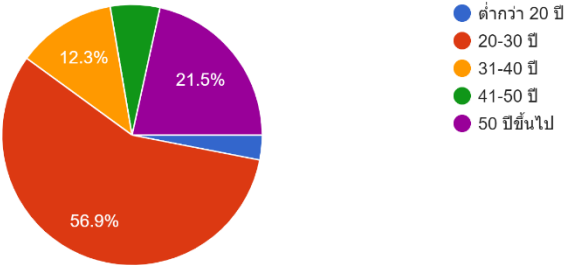
เพศ

คำตอบ 130 ข้อ



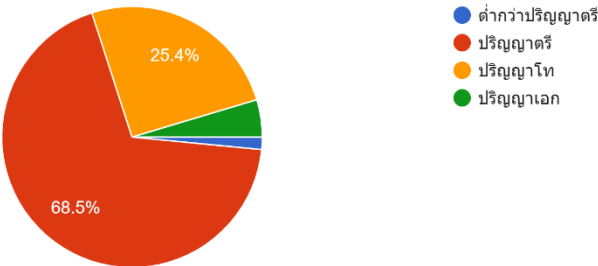
อายุ

คำตอบ 130 ข้อ

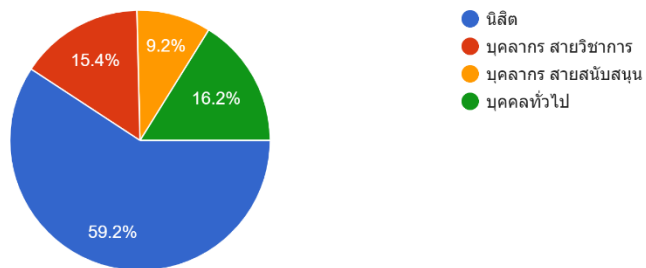


การศึกษา

คำตอบ 130 ข้อ

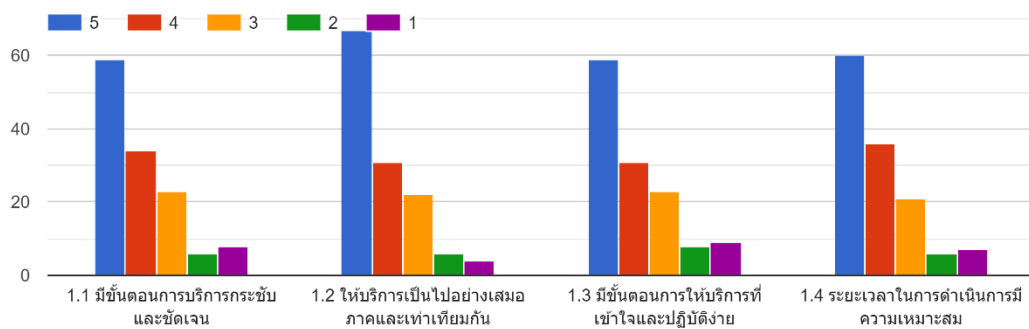


สถานะ
คำตอบ 130 ข้อ

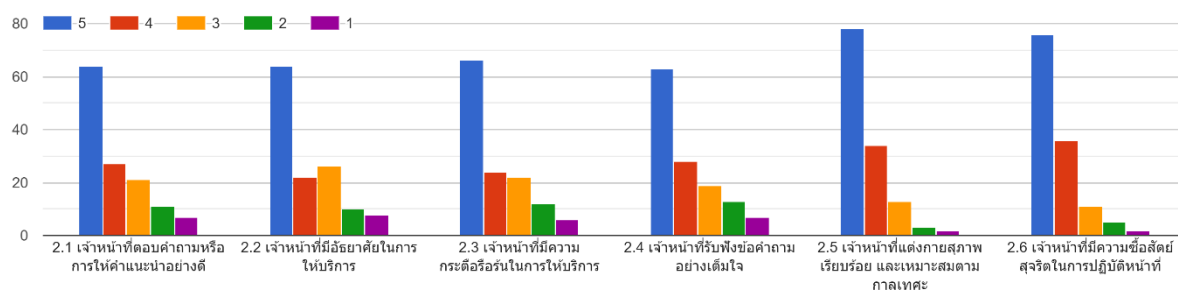


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

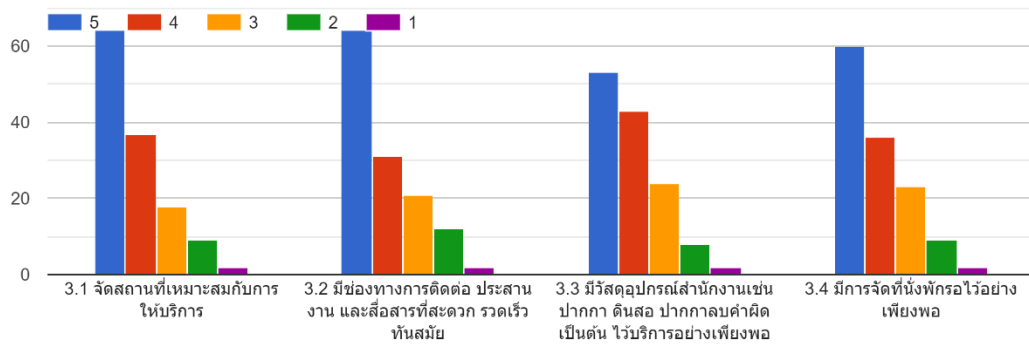
1. กระบวนการในการให้บริการ



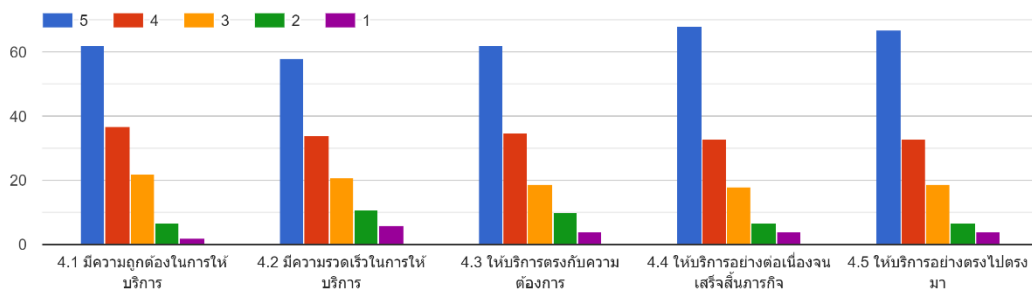
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



3. สิ่งอำนวยความสะดวก



4. ผลงานการให้บริการ



ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 24 ข้อ

-

ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่าน ที่ดูแลนิสิตอย่างดี ติดตามและใส่ใจนิสิตดีขึ้นกว่าเดิมมาก ๆ ประทับใจมากค่ะ เป็นคณะที่เจ้าหน้าที่น่ารักแทบทุกคนเลย เป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านนะคะ

เป็นปีที่ให้ความสะดวกและตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและตรงตามคำถาม มีการติดตามงานนิสิตและเตือนงานนิสิตได้เป็นอย่างดี และแจ้งข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ดีกว่าทุกๆปีที่เคยได้รับบริการ

ตัวชี้วัดการบริการ ควรแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบ

มหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกทุกด้านเป็นอย่างดียิ่งครบถ้วนสมบูรณ์

ได้รับบริการที่ดีมาก