



รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ
สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก
ประจำปี ๒๕๖๕

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ

สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ประจำปี ๒๕๖๕

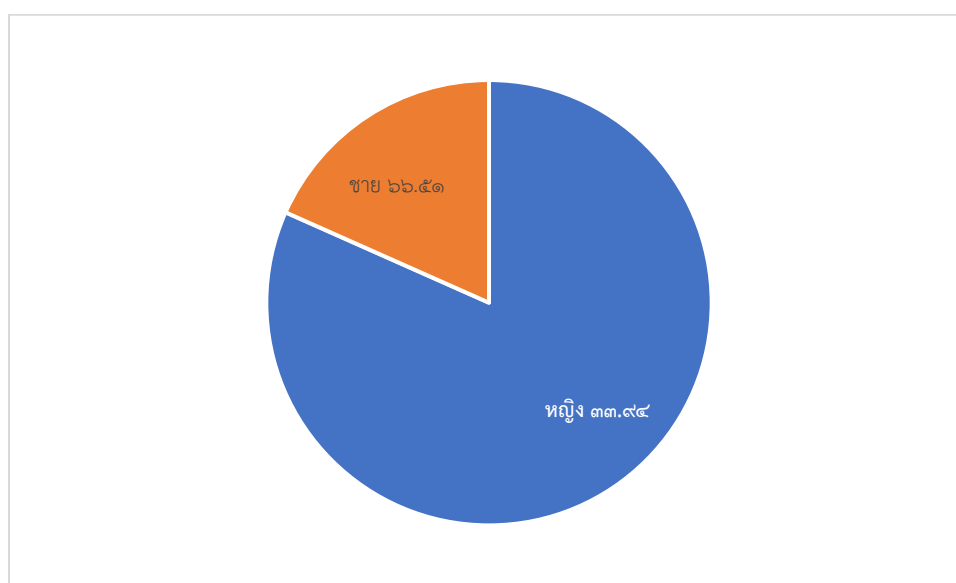
ผลการวิเคราะห์การสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก ที่มีต่อคุณภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๙๖	๖๖.๕๑
หญิง	๑๔๙	๓๓.๔๙
รวม	๔๔๕	๑๐๐

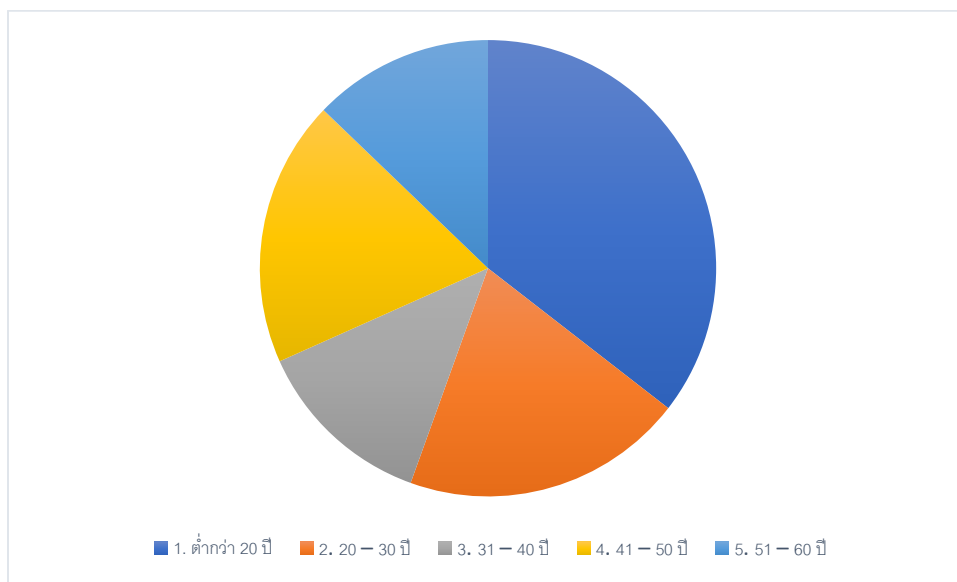
จากตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๔๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน ๒๙๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๑) และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๙)



ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕๘	๓๕.๕๐
๒. ๒๐ – ๓๐ ปี	๘๙	๒๐.๐๐
๓. ๓๑ – ๔๐ ปี	๕๗	๑๒.๘๑
๔. ๔๑ – ๕๐ ปี	๘๔	๑๘.๘๘
๕. ๕๑ – ๖๐ ปี	๕๗	๑๒.๘๑
รวม	๔๔๕	๑๐๐

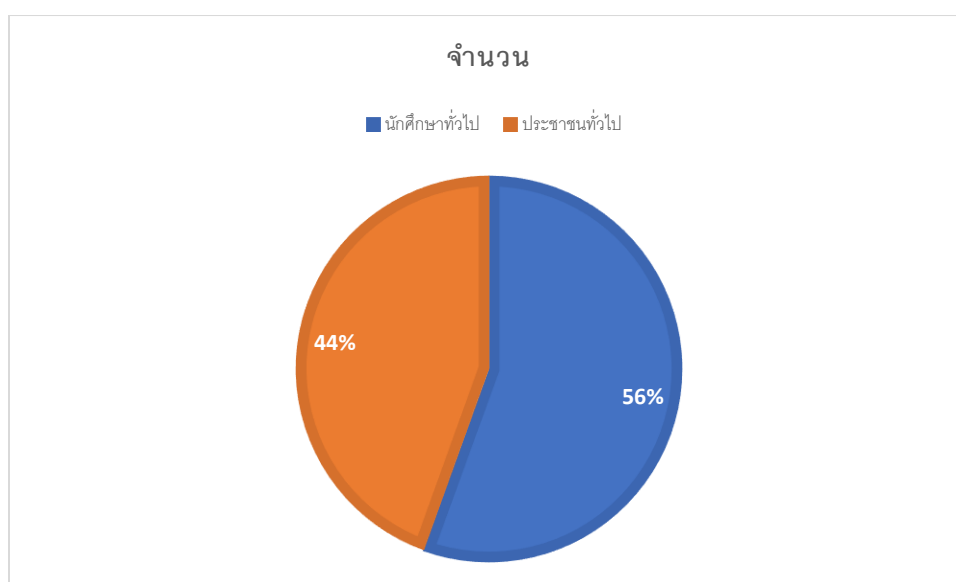
จากตารางที่ ๒ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๔๕ คน จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๕๘ (คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐) รองลงมาเป็นเป็นผู้มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๘๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐) ส่วนน้อยที่สุดผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๑)



ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. นักศึกษา	๒๔๗	๕๕.๕๑
๒. ประชาชนทั่วไป	๑๙๘	๔๔.๕๐
รวม	๔๔๕	๑๐๐

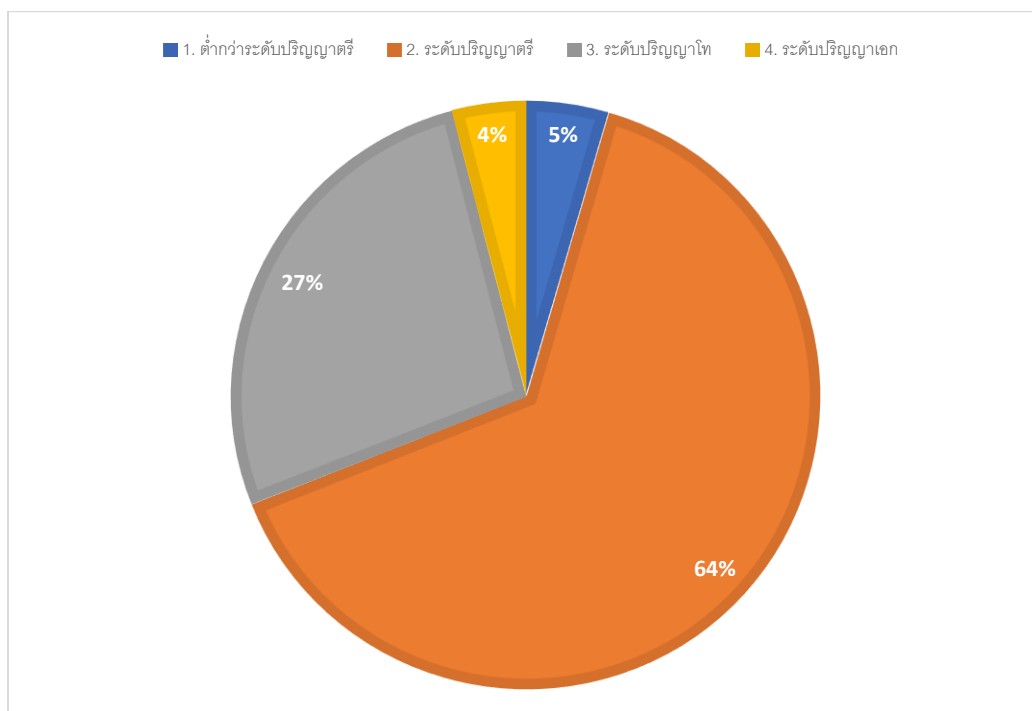
จากตารางที่ ๓ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๔๕ คน จำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน ๒๔๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๑) เป็นประชาชนทั่วไป ๑๙๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐)



ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	๒๐	๔.๕๐
๒. ระดับปริญญาตรี	๒๘๗	๖๔.๕๐
๓. ระดับปริญญาโท	๑๒๐	๒๖.๘๗
๔. ระดับปริญญาเอก	๑๘	๔.๐๕
รวม	๔๔๕	๑๐๐

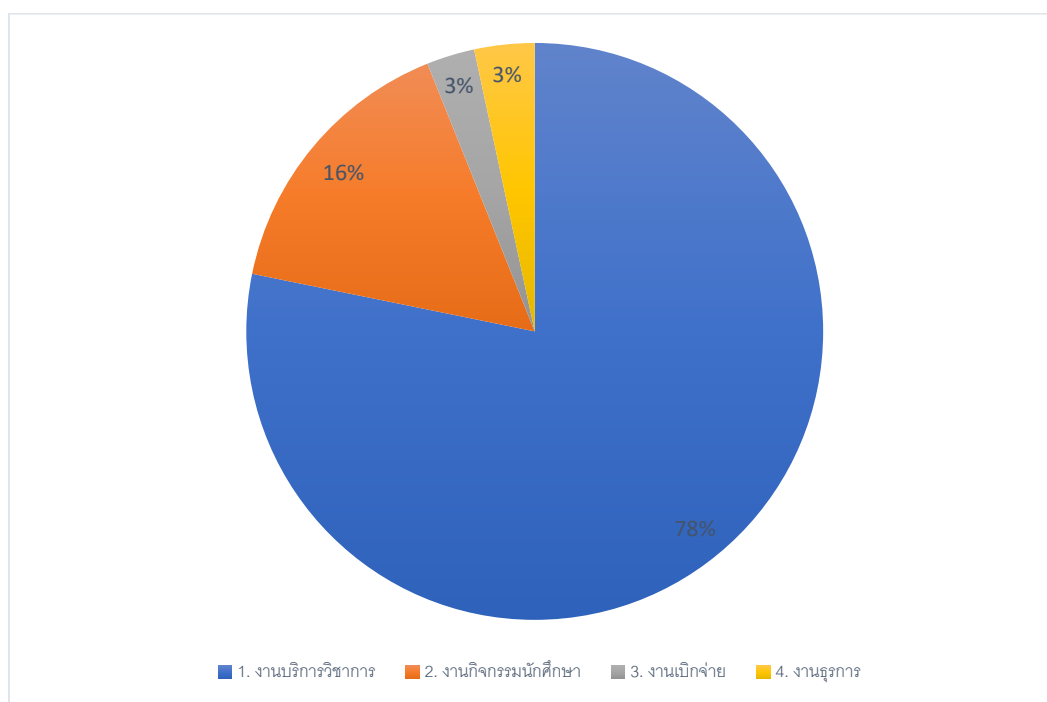
จากตารางที่ ๔ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๔๕ คน จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐) รองลงมาเป็นระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๑๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๗) และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๑๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๕)



ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
คุณภาพการบริหารจัดการ (สำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. งานบริการวิชาการ	๓๔๘	๗๘.๒๐
๒. งานกิจกรรมนักศึกษา	๗๐	๑๕.๗๓
๓. งานเบิกจ่าย	๑๒	๒.๖๙
๔. งานธุรการ	๑๕	๓.๓๘

จากตารางที่ ๕ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๔๕ คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทงานบริการ
วิชาการ มีจำนวน ๓๔๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐) รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษามีจำนวน ๗๐ คน
(คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๓) ประเภทงานเบิกจ่ายจำนวน ๑๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙) และงานธุรการจำนวน
๑๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๘)



ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการ
ภายนอก

แบบสอบถามนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถามที่เป็นคำถามเรียงลำดับโดยมีการกำหนดคะแนน
ให้แต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	๕
มาก	=	๔
ปานกลาง	=	๓
น้อย	=	๒
น้อยที่สุด	=	๑

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล
ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอัตราภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและผู้รับบริการภายนอก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความคิดเห็น
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน			
๑.๑ แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๑.๒ มีการกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนชัดเจน	๔.๘๗	๐.๔๕	มากที่สุด
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	๔.๘๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการมีความเสมอภาคเป็นไปตามลำดับคิวก่อน-หลัง	๔.๙๔	๐.๕.๓	มากที่สุด
รวม	๔.๘๗	๐.๐๔	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๒.๓ มีความสุภาพในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๐๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและสืบค้น (internet wifi)	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๓.๒ อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๓.๓ มีความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๓.๔ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๓.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๐๔	มาก
๔. ด้านผลลัพธ์การให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๔.๒ ได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๙๗	๒.๔๒	มากที่สุด
๔.๓ ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด
๔.๔ ความประทับใจในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๔.๕ ความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด
รวม	๔.๘๒	๐.๘๓	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	๔.๘๒	๐.๐๒	มากที่สุด

จากตาราง แสดงผลการสรุประดับความพึงพอใจคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับนักศึกษาและบุคคลภายนอก
ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๘๒ ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ๔.๘๗
รองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐
และด้านอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ๔.๗๙

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้มีส่วนในการทำกิจกรรมที่หลากหลาย