

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ  
และสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2566**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ และสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 573 ชุด ในเดือนพฤศจิกายน 2566 และวิเคราะห์ ข้อมูลนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคณะวิทยาการจัดการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผลวิเคราะห์มีดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ภาพรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (N=573)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	218	38.04
หญิง	355	61.96
รวม	573	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 573 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 61.96 และเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 38.04

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะวิทยาการจัดการ (N=573)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ (N=573)	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ			
1. การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา						4.59	91.80	มากที่สุด
1.1 มีการจัดอาจารย์ที่ปรึกษาให้แก่นักศึกษา	385 67.19	136 23.73	43 7.50	9 1.57	0 0.00	4.57	91.40	มากที่สุด
1.2 นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตจากอาจารย์ที่ปรึกษา	445 77.66	90 15.71	29 5.06	9 1.57	0 0.00	4.69	93.80	มากที่สุด
1.3 อาจารย์ที่ปรึกษามีการให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย การคบเพื่อน การขอทุนการศึกษา เป็นต้น	287 50.09	234 40.84	31 5.41	21 3.66	0 0.00	4.37	87.40	มาก
1.4 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ เช่น การเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา ปรึกษาทางโทรศัพท์ ปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น	346 60.38	201 35.08	20 3.49	6 1.05	0 0.00	4.55	91.00	มากที่สุด
1.5 นักศึกษาสามารถนำสาระที่ได้จากการเข้ารับจากการปรึกษามาแก้ไขปัญหาได้	367 64.05	176 30.72	30 5.24	0 0.00	0 0.00	4.59	91.80	มากที่สุด
1.6 การดูแลนักศึกษาโดยภาพรวมของอาจารย์ที่ปรึกษา	455 79.41	105 18.32	12 2.09	1 0.17	0 0.00	4.77	95.40	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ (N=573)	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ			
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา						4.55	91.00	มากที่สุด
2.1 นักศึกษาสามารถรับข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ได้หลายช่องทาง อาทิเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ ของคณะ เพจเฟซบุ๊ก เป็นต้น	395 68.94	123 21.47	50 8.73	5 0.87	0 0.00	4.58	91.60	มากที่สุด
2.2 ข้อมูลข่าวสารมีความ ทันสมัย หลากหลายและเป็น ประโยชน์	399 69.63	125 21.82	42 7.33	7 1.22	0 0.00	4.60	92.00	มากที่สุด
2.3 มีการบริการข้อมูลด้าน การศึกษา (การอบรม/ การศึกษาต่อ/อาชีพและการ จัดหางาน) อย่างสม่ำเสมอ	309 53.93	201 35.08	45 7.85	18 3.14	0 0.00	4.40	88.00	มาก
2.4 มีการบริการข้อมูลด้าน การศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืม และแหล่งทุนการศึกษาอื่นๆ	315 54.97	192 33.51	45 7.85	21 3.66	0 0.00	4.40	88.00	มาก
2.5 ข้อมูลข่าวสารกิจกรรม/ โครงการพิเศษของหน่วยงาน ภายนอกที่สามารถเสริมการ เรียนของหลักสูตร	460 80.28	95 16.58	15 2.62	3 0.52	0 0.00	4.77	95.40	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา						4.64	92.80	มากที่สุด
3.1 มีโครงการ/กิจกรรม ที่ เสริมสร้างศักยภาพของ นักศึกษาที่เหมาะสม	332 57.94	186 32.46	45 7.85	10 1.75	0 0.00	4.47	89.40	มาก
3.2 มีกลุ่มกิจกรรม/ชมรม ให้ นักศึกษาเข้าร่วมอย่าง หลากหลาย	386 67.36	152 26.53	35 6.11	0 0.00	0 0.00	4.61	92.20	มากที่สุด
3.3 จัดเตรียมแหล่งฝึก ประสบการณ์วิชาชีพที่ เหมาะสมและมีศักยภาพในการ ให้ความรู้และทักษะแก่ นักศึกษาอย่างเพียงพอ	442 77.14	89 15.53	22 3.84	20 3.49	0 0.00	4.66	93.20	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ (N=573)	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ			
3.4 นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการ	485 84.64	65 11.34	23 4.01	0 0.00	0 0.00	4.81	96.20	มากที่สุด
3.5 นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ	418 72.95	111 19.37	32 5.58	12 2.09	0 0.00	4.63	92.60	มากที่สุด
4. การจัดให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา						4.64	92.80	มากที่สุด
4.1 มีการจัดข้อมูลประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร	406 70.86	113 19.72	44 7.68	10 1.75	0 0.00	4.60	92.00	มากที่สุด
4.2 มีการประชาสัมพันธ์แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา	455 79.41	86 15.01	20 3.49	12 2.09	0 0.00	4.72	94.40	มากที่สุด
4.3 นักศึกษาสามารถใช้บริการข้อมูลคำปรึกษาเรื่องงานกับอาจารย์	414 72.25	102 17.80	51 8.90	6 1.05	0 0.00	4.61	92.20	มากที่สุด
4.4 อาจารย์ที่ปรึกษามีการให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานพิเศษระหว่างเรียน หรือการปรึกษาสถานที่ฝึกประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น	471 82.20	59 10.30	31 5.41	12 2.09	0 0.00	4.73	94.60	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการให้ปรึกษามีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ เช่น การเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา ปรึกษาทางโทรศัพท์ ปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น	400 69.81	88 15.36	73 12.74	12 2.09	0 0.00	4.53	90.60	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ (N=573)	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ	คน/ร้อยละ			
5. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านอาคารสถานที่						4.58	91.60	มากที่สุด
5.1 การจัดภูมิทัศน์ และ บริเวณโดยรอบร่มรื่น สะอาด สวยงาม	410	95	56	12	0	4.58	91.60	มากที่สุด
	71.55	16.58	9.77	2.09	0.00			
5.2 บริเวณอาคารภายในและ ภายนอกสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	355	172	46	0	0	4.54	90.80	มากที่สุด
	61.95	30.02	8.03	0.00	0.00			
5.3 บริเวณอาคารภายในและ ภายนอกมีความปลอดภัย	393	121	48	11	0	4.56	91.20	มากที่สุด
	68.59	21.12	8.38	1.92	0.00			
5.4 โถง แก้ว ฝ้าเพดาน เหมาะสมต่อการใช้งาน	464	56	40	13	0	4.69	93.80	มากที่สุด
	80.98	9.77	6.98	2.27	0.00			
5.5 ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น เหม็น	296	208	51	18	0	4.36	87.20	มาก
	51.66	36.30	8.90	3.14	0.00			
5.6 บริเวณอาคารภายในและ ภายนอกมีความสว่างเพียงพอ	465	64	24	20	0	4.70	94.00	มากที่สุด
	81.15	11.17	4.19	3.49	0.00			
5.7 บริเวณอาคารภายในและ ภายนอกมีน้ำประปาเพียงพอ	436	98	35	4	0	4.69	93.80	มากที่สุด
	76.09	17.10	6.11	0.70	0.00			
5.8 ห้องประชุมและ โสตทัศนูปกรณ์เพียงพอต่อการ ใช้งาน	351	186	24	12	0	4.53	90.60	มากที่สุด
	61.26	32.46	4.19	2.09	0.00			
6. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านสวัสดิการ						4.64	92.80	มากที่สุด
6.1 มีที่นั่งพักผ่อนเพียงพอ	403	126	32	12	0	4.61	92.20	มากที่สุด
	70.33	21.99	5.58	2.09	0.00			
6.2 มีน้ำดื่มเพียงพอ	417	96	28	32	0	4.57	91.40	มากที่สุด
	72.77	16.75	4.89	5.58	0.00			
6.3 ระบบอินเทอร์เน็ตเพียงพอ รวดเร็ว และทั่วถึง	389	126	42	16	0	4.55	91.00	มากที่สุด
	67.89	21.99	7.33	2.79	0.00			
6.4 หนังสือ วารสาร สื่อ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเพียงพอ ต่อการสืบค้น	459	76	23	15	0	4.71	94.20	มากที่สุด
	80.10	13.26	4.01	2.62	0.00			
6.5 การบริการยืม คืนวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ	469	67	35	2	0	4.75	95.00	มากที่สุด
	81.85	11.69	6.11	0.35	0.00			
ภาพรวม 6 ด้าน						4.61	92.20	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยด้านที่ 3 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ด้านที่ 4 การจัดให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา และด้านที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านสวัสดิการ มีผลการประเมินเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านที่ 1 การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านที่ 5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านที่ 2 การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่ 1 การจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.6 การดูแลนักศึกษา โดยภาพรวมของอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ข้อ 1.2 นักศึกษาสามารถขอคำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตจากอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และข้อ 1.5 นักศึกษาสามารถนำสาระที่ได้จากการเข้ารับจากการปรึกษามาแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านที่ 2 การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2.5 ข้อมูลข่าวสารกิจกรรม/โครงการพิเศษของหน่วยงานภายนอกที่สามารถเสริมการเรียนของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือข้อ 2.2 ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย หลากหลายและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และข้อ 2.1 นักศึกษาสามารถรับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ได้หลายช่องทาง อาทิเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ ของคณะ เพจเฟซบุ๊ก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

ด้านที่ 3 การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3.4 นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ข้อ 3.3 จัดเตรียมแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสมและมีศักยภาพในการให้ความรู้และทักษะ แก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 และข้อ 3.5 นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

ด้านที่ 4 การจัดให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4.4 อาจารย์ที่ปรึกษามีการให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานพิเศษระหว่างเรียน หรือการปรึกษาสถานที่ฝึกประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.73

คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา ข้อ 4.2 มีการประชาสัมพันธ์แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษามีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และ ข้อ 4.3 นักศึกษาสามารถใช้บริการข้อมูลคำปรึกษาเรื่องงานกับอาจารย์ มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

ด้านที่ 5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5.6 บริเวณอาคารภายในและภายนอกมีความสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ข้อ 5.4 โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอ เหมาะสมต่อการใช้งาน และข้อ 5.7 บริเวณอาคารภายในและภายนอกมีน้ำประปาเพียงพอ มีผลประเมินเท่ากันโดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และ ข้อ 5.1 การจัดภูมิทัศน์ และบริเวณโดยรอบร่มรื่น สะอาด สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

ด้านที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6.5 การบริการยืม คืนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ข้อ 6.4 หนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเพียงพอต่อการสืบค้น มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และข้อ 6.1 มีที่นั่งพักผ่อนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

#### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 / ค่าร้อยละ 90 - 100	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 / ค่าร้อยละ 80 - 89	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 / ค่าร้อยละ 70 - 79	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 / ค่าร้อยละ 60 - 69	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 / ค่าร้อยละ 1 - 59	หมายถึง น้อยที่สุด