

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ประจำปีงบประมาณ 2564**

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 100 ชุด ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2564 และวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคณะวิทยาการจัดการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะผลวิเคราะห์มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ภาพรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	16	18.82
หญิง	69	81.18
รวม	85	100.00

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 3.1 พบว่า ภาพรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 85 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 81.18 และเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.82

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)			
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ						4.28	85.55	มาก
1.1 มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	47 (55.29)	16 (18.82)	18 (21.18)	3 (3.53)	1 (1.18)	4.24	84.71	มาก
1.2 มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	46 (54.12)	21 (24.71)	15 (17.65)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.28	85.65	มาก
1.3 มีการเอาใจใส่ไม่เลือกปฏิบัติ	47 (55.29)	17 (20.00)	18 (21.18)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.26	85.18	มาก
1.4 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ	47 (55.29)	19 (22.35)	16 (18.82)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.28	85.65	มาก
1.5 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	50 (58.82)	17 (20.00)	15 (17.65)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.33	86.59	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						4.25	85.08	มาก
2.1 ขั้นตอน ระเบียบแบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับบริการ	36 (42.35)	33 (38.82)	15 (17.65)	1 (1.18)	0 (0.00)	4.22	84.47	มาก
2.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	35 (41.18)	33 (38.82)	14 (16.47)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.16	83.29	มาก
2.3 การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	41 (48.24)	29 (34.12)	11 (12.94)	3 (3.53)	1 (1.18)	4.25	84.94	มาก
2.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลาให้บริการ	46 (54.12)	22 (25.88)	15 (17.65)	1 (1.18)	1 (1.18)	4.31	86.12	มาก
2.5 ความโปร่งใสในการให้บริการ	44 (51.76)	26 (30.59)	14 (16.47)	1 (1.18)	0 (0.00)	4.33	86.59	มาก

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)	(คน/ร้อยละ)			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.21	84.12	มาก
3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ	45 (52.94)	14 (16.47)	23 (27.06)	2 (2.35)	1 (1.18)	4.18	83.53	มาก
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	47 (55.29)	14 (16.47)	21 (24.71)	3 (3.53)	0 (0.00)	4.24	84.71	มาก
รวม 3 ด้าน						4.25	84.92	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 3.2 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.92

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการเรียงตามลำดับ คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.55 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.08 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.12

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- 1) เพิ่มช่องทางการสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่
- 2) ห้องเรียนสะอาด แต่ไม่ได้เรียนในห้องเรียนเลย