



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ  
หน่วยงาน คณะเทคโนโลยีการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563

คณะเทคโนโลยีการจัดการ  
ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ  
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามโดยสอบถามจากผู้รับบริการจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ ประกอบด้วย บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ นักศึกษา บุคคลภายนอก ผู้ปกครองนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 120 คน โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการบุคคลผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 คณะเทคโนโลยีการจัดการ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ โดย มีจำนวนข้อคำถามวัดระดับความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยแยกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 4 ข้อ
2.5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการแปรผลค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้หลักเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับคะแนนเพื่อกำหนดระดับความคิดเห็น (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:45) แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	แสดงว่า	อยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการจากคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ปีงบประมาณ 2563 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	34	28.30
2) หญิง	86	71.70
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	49	40.80
2) 21 – 30 ปี	29	24.20
3) 31 – 40 ปี	29	24.20
4) 41 – 50 ปี	10	8.30
5) 51 – 60 ปี	3	2.50
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	54.20
2) ปริญญาตรี	31	25.80
3) สูงกว่าปริญญาตรี	24	20.00
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>
<b>4. สถานภาพ</b>		
1) บุคลากรสายวิชาการ	19	15.80
2) บุคลากรสายสนับสนุน	16	13.20
3) นักศึกษา	63	52.50
4) บุคคลภายนอก/ผู้ปกครองนักศึกษา	22	22.00
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คนพบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.30

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 อายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.30 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คืออายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.80 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา เป็นบุคคลภายนอก/ผู้ปกครองนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.30 บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 15.80 และบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็น ร้อยละ 13.20 ตามลำดับ

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.07	.362	81.40	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	.374	85.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	.280	87.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	.399	84.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.61	.259	92.20	มากที่สุด
รวม	4.31	.173	86.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.80 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.60 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.40 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.41	.587	88.20	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.91	.565	78.20	มาก
1.3 การแจ้งข้อมูลระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	3.92	.616	78.40	มาก
1.4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.93	.546	78.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.362</b>	<b>80.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.20 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.60 ความพึงพอใจต่อการการแจ้งข้อมูลระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.40 และความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.20 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ หลากหลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ	4.11	.719	82.20	มาก
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.25	.506	85.00	มากที่สุด
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook Line หนังสือเวียน	4.58	.496	91.60	มากที่สุด
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความ คิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line	4.26	.601	85.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>.374</b>	<b>85.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook Line หนังสือเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 91.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.20 ความพึงพอใจต่อสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.00 และความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.20 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	4.61	.490	92.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.19	.395	83.80	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.48	.501	89.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.26	.510	85.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>.280</b>	<b>87.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.20 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.20 และความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 83.80 ตามลำดับ



ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	4.22	.568	84.40	มากที่สุด
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ภูมิทัศน์ที่สวยงาม	4.24	.580	84.80	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.41	.772	88.20	มาก
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.07	.463	81.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.399</b>	<b>84.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.20 รองลงมา มีอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.80 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.40 และความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.40 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
<b>5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>				
5.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.17	.599	83.40	มาก
5.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.83	.491	96.60	มากที่สุด
5.3 ความถูกต้องครบถ้วนของงาน (ไม่ผิดพลาด)	4.66	.510	93.20	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของ หน่วยงาน	4.82	.410	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>.259</b>	<b>92.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ความถูกต้องครบถ้วนของงาน (ไม่ผิดพลาด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 และความพึงพอใจเรื่องได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 83.40 ตามลำดับ

## สรุปผลความพึงพอใจ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถสรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.80 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.20 และมีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.50

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.20 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.80 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.60 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.40 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

#### 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.20 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.60 ความพึงพอใจต่อการการแจ้งข้อมูลระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.40 และความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.20 ตามลำดับ

## 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ จัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook Line หนังสือนิวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 91.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.20 ความพึงพอใจต่อสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.00 และความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการด้านสอบถามข้อมูลต่างๆ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.20 ตามลำดับ

## 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ จัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.20 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.20 และความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 83.80 ตามลำดับ

## 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ จัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.20 รองลงมา มีอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.80 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84.40 และความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.40 ตามลำดับ

## 2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการ จัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 92.20 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ความถูกต้องครบถ้วนของงาน (ไม่ผิดพลาด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 และความพึงพอใจเรื่องได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 83.40 ตามลำดับ