



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม 2564 จากแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 50 ฉบับ เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อนักที่ ถือเป็นบทบาทของหน่วยงานซึ่งการตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย จากบุคลากรสายสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และบุคคลภายนอกและการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้พิจารณาจาก 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

โดยการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้านใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก	ให้คะแนน	5 คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

และเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนคือ

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ได้คะแนน	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ได้คะแนน	4 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ได้คะแนน	3 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ได้คะแนน	2 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ได้คะแนน	1 คะแนน

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	22.00
หญิง	39	78.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
2. ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	9	18.00
บุคลากรสายสนับสนุน	18	36.00
นักศึกษา	16	32.00
บุคคลภายนอก	7	14.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
3. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุช่วง 20-30 ปี	9	18.00
อายุช่วง 31-40 ปี	20	40.00
อายุช่วง 41-50 ปี	16	32.00
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	5	10.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
4. ท่านติดต่อรับบริการผ่านระบบใด	จำนวน	ร้อยละ
เคาเตอร์บริการ/ติดต่อด้วยตนเอง	25	50.00
ผ่านระบบออนไลน์	11	22.00
โทรศัพท์/แฟกซ์	11	22.00
จดหมาย/หนังสือราชการ	3	6.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปผลวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงจำนวน 50 คนรายละเอียดดังนี้

แยกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังนี้ เพศหญิง จำนวน 39คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

แยกตามตำแหน่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00นักศึกษา จำนวน 16คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

แยกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุช่วง 31-40 ปี จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุช่วง 41-50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00อายุช่วง 20-30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 10.00ตามลำดับ

แยกตามการติดต่อรับบริการผ่านระบบใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อทางเคาเตอร์บริการ/ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00ผ่านระบบออนไลน์และโทรศัพท์/แฟกซ์ มีจำนวนเท่ากันคือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และจดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

## ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1) ขั้นตอนการบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	5.00	มากที่สุด
2) ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.94	มากที่สุด
3) ระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.98	มากที่สุด
4) กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.70	มากที่สุด
5) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.98	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.92</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 2 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92ระดับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งพบว่ารายการประเมินด้านขั้นตอนการบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันและด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.98 ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย4.94และด้านกระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอนมีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.92	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.98	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.86	มากที่สุด
4) มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	มากที่สุด
5) ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.86	มากที่สุด
6) ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.86	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.90</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 3 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ระดับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งพบว่ารายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.98 ด้านเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.92 ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง, ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนและด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1) มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.80	มากที่สุด
2) สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.96	มากที่สุด
3) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.94	มากที่สุด
4) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	มากที่สุด
5) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.96	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.90</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านสถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดีและด้านอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.96 ด้านมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบค่าเฉลี่ย 4.94 ด้านช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 4.94 และมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

#### ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
1) ได้รับความตรงตามความต้องการ	4.86	มากที่สุด
2) ได้รับความอย่างมีคุณภาพ	4.86	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 5 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านได้รับความตรงตามความต้องการ และได้รับความอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86

#### ตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.92	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.86	มากที่สุด
<b>รวมทุกด้าน (คะแนนรวมดิบ 19.58)</b>	<b>4.90</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน **โดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.92 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.90 และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 ตามลำดับ