



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 เมษายน 2563 จากแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 50 ฉบับ เพื่อพิจารณาการตอบสนอง และการแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน ซึ่งการตอบสนองดังกล่าว จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย จากข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และบุคคลภายนอก และการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้พิจารณาจาก 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

โดยการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้าน ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

และเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน คือ

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

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	9	18.00
หญิง	41	82.00
รวม	50	100.00
2. ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/อาจารย์	12	24.00
บุคลากรสายสนับสนุน	18	36.00
นักศึกษา	20	40.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
รวม	50	100.00
3. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	0	0.00
31-40 ปี	5	10.00
41-50 ปี	29	58.00
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	16	32.00
รวม	50	100.00
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	20	40.00
โซเชียลมีเดีย (Social Media)	23	46.00
โทรศัพท์/แฟกซ์	5	10.00
จดหมาย/หนังสือราชการ	2	4.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไป ผลวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จำนวน 50 คน รายละเอียด ดังนี้

แยกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังนี้ เพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 เพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

แยกตามตำแหน่ง พบว่า นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ บุคคลภายนอกไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

แยกตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า โซเชียลมีเดีย (Social Media) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ จดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.88	มากที่สุด
1.2 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.94	มากที่สุด
1.3 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.86	มากที่สุด
รวม	4.89	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า ให้บริการตามที่ขอได้ อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.94 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.88 และมีระบบ การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.86 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2.1 เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.92	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.90	มากที่สุด
รวม	4.89	มากที่สุด

จากตาราง 3 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.90 และ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.94	มากที่สุด
3.2 สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.90	มากที่สุด
รวม	4.92	มากที่สุด

จากตาราง 4 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมิน มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมา รายการประเมิน สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดีมีค่าเฉลี่ย 4.90 ตามลำดับ

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.94	มากที่สุด
4.2 ได้รับความบริการอย่างมีคุณภาพ	4.92	มากที่สุด
รวม	4.93	มากที่สุด

จากตาราง 5 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.94 และ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีค่าเฉลี่ย 4.92ตามลำดับ

ตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.93	มากที่สุด
รวมทุกด้าน (คะแนนรวมดิบ19.63)	4.91	มากที่สุด

จากตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน **โดยรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ระดับความพึงพอใจดีมาก** ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.92 ซึ่งความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.89 ตามลำดับ