



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2564 จากแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 50 ฉบับ เพื่อพิจารณาการตอบสนอง และการแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน ซึ่งการตอบสนองดังกล่าว จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย จากบุคลากรสายสายวิชาการ 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	13	26.00
หญิง	35	74.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
2. ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	16	32.00
บุคลากรสายสนับสนุน	21	42.00
นักศึกษา	11	22.00
บุคคลภายนอก	2	4.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
3. อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุช่วง 20-30 ปี	11	22.00
อายุช่วง 31-40 ปี	19	38.00
อายุช่วง 41-50 ปี	14	28.00
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	6	12.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
4. ท่านติดต่อรับบริการผ่านระบบใด	จำนวน	ร้อยละ
เคาเตอร์บริการ	29	58.00
ผ่านระบบออนไลน์	21	42.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไป ผลวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จำนวน 50 คน รายละเอียด ดังนี้

แยกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังนี้ เพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 เพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

แยกตามตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

**แยกตามอายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุช่วง 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 อายุช่วง 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุช่วง 20-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

**แยกตามการติดต่อรับบริการผ่านระบบใด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี เคาเตอร์บริการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

## ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1) มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.96	มากที่สุด
2) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.94	มากที่สุด
3) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	4.98	มากที่สุด
4) กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.84	มากที่สุด
5) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.98	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.94</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 2 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมินข้อ 3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน และข้อ 5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.98 รายการประเมินข้อ 1 มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.96 รายการประเมินข้อ 2 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.94 และรายการประเมินข้อ 4 กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	มากที่สุด
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.90	มากที่สุด
4) ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ	4.84	มากที่สุด
5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.90	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 3 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมินข้อ 1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.94 รายการประเมินข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และรายการประเมินข้อ 5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.90 รายการประเมินข้อ 2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.88 และรายการประเมินข้อ 4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1) ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน	4.94	มากที่สุด
2) มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.90	มากที่สุด
3) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	5.00	มากที่สุด
4) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.94	มากที่สุด
5) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.90	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.94</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมินข้อ 3 มีช่องทางการใช้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 5.00 และรายการประเมินข้อ 1 ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน และรายการประเมินข้อ 4 ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.94 รายการประเมินข้อ 2 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม และรายการประเมินข้อ 5 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.90 ตามลำดับ

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
1) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.94	มากที่สุด
2) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	4.92	มากที่สุด
3) ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.98	มากที่สุด
4) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.98	มากที่สุด
5) ความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ	4.92	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.95</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 5 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมินข้อ 3 ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย และรายการประเมินข้อ 4 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.98 รายการประเมินข้อ 1 ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.94 และรายการประเมินข้อ 2 ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน รายการประเมินข้อ 5 ความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.92 ตามลำดับ

## ตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.94	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.95	มากที่สุด
<b>รวมทุกด้าน (คะแนนรวมดิบ 19.72)</b>	<b>4.93</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน **โดยรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.95 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.94 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.89 ตามลำดับ