



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม 2564 จากแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 50 ฉบับ เพื่อพิจารณาการตอบสนอง และการแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน ซึ่งการตอบสนองดังกล่าว จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย จากบุคลากรสายสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และบุคคลภายนอก และการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้พิจารณาจาก 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 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	11	22.00
หญิง	39	78.00
รวม	50	100.00
2. ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	9	18.00
บุคลากรสายสนับสนุน	18	36.00
นักศึกษา	16	32.00
บุคคลภายนอก	7	14.00
รวม	50	100.00
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
รวม	50	100.00
4. ท่านติดต่อรับบริการผ่านระบบใด	จำนวน	ร้อยละ
เคาเตอร์บริการ/ติดต่อด้วยตนเอง	25	50.00
ผ่านระบบออนไลน์	11	22.00
โทรศัพท์/แฟกซ์	11	22.00
จดหมาย/หนังสือราชการ	3	6.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไป ผลวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จำนวน 50 คน รายละเอียด ดังนี้

แยกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังนี้ เพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

แยกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

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

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

ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
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
รวม	4.92	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมิน ด้านขั้นตอนการบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.98 ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.94 และด้านกระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
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
รวม	4.90	มากที่สุด

จากตาราง 3 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.98 ด้านเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.92 ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง, ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
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
รวม	4.90	มากที่สุด

จากตาราง 4 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านสถานที่ให้บริการ

สะอาด สภาพแวดล้อมดี และด้านอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ด้านมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 4.94 ด้านช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.94 และมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1) ได้รับความตรงตามความต้องการ	4.86	มากที่สุด
2) ได้รับความอย่างมีคุณภาพ	4.86	มากที่สุด
รวม	4.86	มากที่สุด

จากตาราง 5 ผลวิเคราะห์จากรายการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ **โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านได้รับความตรงตามความต้องการ และได้รับความอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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
รวมทุกด้าน (คะแนนรวมดิบ 19.58)	4.90	มากที่สุด

จากตาราง 6 สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน **โดยรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งพบว่า รายการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.92 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.90 และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 ตามลำดับ