

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 พฤษภาคม 2560

แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย เกี่ยวกับ 1) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระยะเวลาของการให้บริการ 5) ด้านผลการให้บริการโดยรวม และจะนำผลการประเมินไปพิจารณาหาแนวทางปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

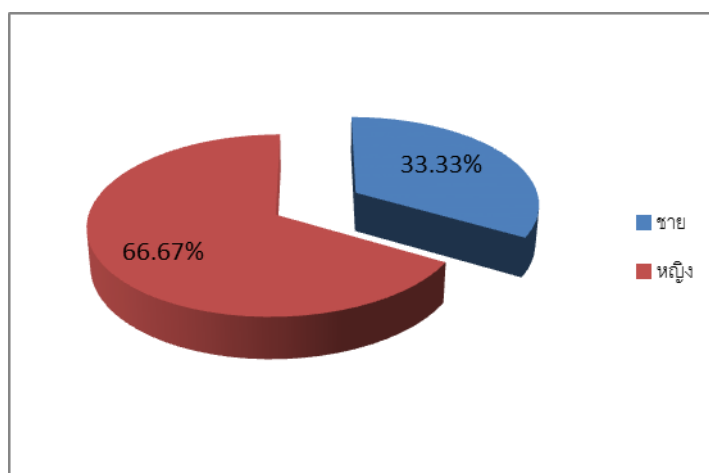
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยการจำแนกตามตัวแปรเพศ

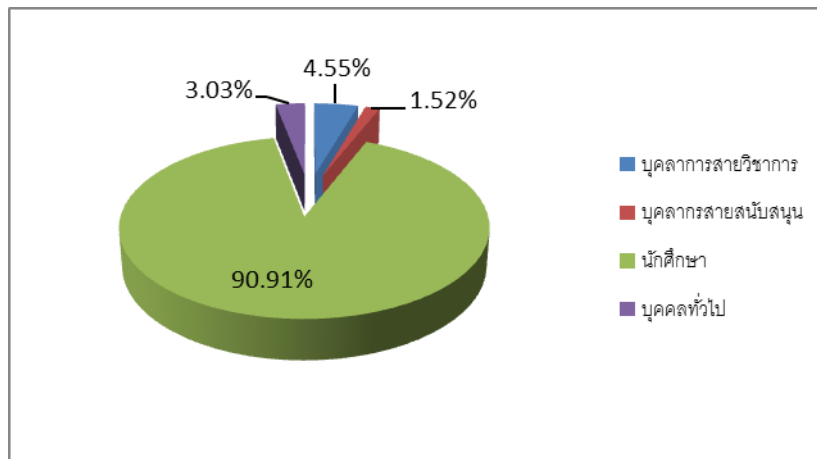
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	33.33
หญิง	44	66.67
รวม	66	100



จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.33 และเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	3	4.55
บุคลากรสายสนับสนุน	1	1.52
นักศึกษา	60	90.91
บุคคลทั่วไป	2	3.03
รวม	66	100



จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.91 บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 4.55 บุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 3.03 และบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 1.52

การกำหนดการแปรความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00

จากตาราง 3 สามารถสรุปคะแนนได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50	หมายความว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50	หมายความว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50	หมายความว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50	หมายความว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงาน/ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับน้อยที่สุด

(สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2549)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้วยวิธีการหาค่าคะแนนเฉลี่ย

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

รายละเอียดการประเมิน	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.30	มาก
1.2 แบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจน ง่ายต่อการรับบริการ	4.33	มาก
1.3 มีความสะดวกและมีช่องทางเพียงพอในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล และ Social Network	4.29	มาก
รวม	4.31	มาก
2. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.32	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.39	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.41	มาก
2.4 ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.42	มาก
รวม	4.39	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 ขนาดของห้องเรียนเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.38	มาก
3.2 อากาศและระบบระบายอากาศในห้องเรียนมีความเหมาะสม	4.08	มาก
3.3 จำนวนโต๊ะเรียน-เก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.39	มาก
3.4 ความเพียงพอของจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.20	มาก
3.5 อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.05	มาก
3.6 พื้นที่ทั้งภายในห้องเรียน ทางเดินและภายนอกอาคารสะอาด	4.20	มาก
3.7 ความเพียงพอของจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.73	มาก
3.8 ห้องนำมีความสะอาด และเพียงพอ	3.80	มาก
รวม	4.10	มาก
4. ด้านระยะเวลาของการให้บริการ		
4.1 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	มาก

4.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	มาก
รวม	4.05	มาก
5. ด้านผลการให้บริการโดยรวม		
5.1 ความพึงพอใจของท่านโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย	4.52	มากที่สุด
5.2 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการและเป็นประโยชน์	4.50	มาก
5.3 ภาพรวมของการบริการมีความถูกต้องเหมาะสม	4.44	มาก
รวม	4.49	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.32	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับ **มาก** โดยมีผลการประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ **มาก** โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีความสะดวกและมีช่องทางเพียงพอในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ และ Social Network โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.33 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง แบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจน ง่ายต่อการรับบริการ โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.29

2) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ **มาก** โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตรงประเด็น โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.42 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.32

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ **มาก** โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง จำนวนโต๊ะเรียน-เก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.39 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความเพียงพอของจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 3.73

4) ด้านระยะเวลาของการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ **มาก** ไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีผลคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

5) ด้านผลการให้บริการโดยรวม

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ **มากที่สุด** โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความพึงพอใจของท่านโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.52 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ภาพรวมของการบริการมีความถูกต้องเหมาะสม โดยมีผลคะแนนเท่ากับ 4.44

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตาราง 5 แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อ	ข้อเสนอแนะ
1	อยากให้มีการประสานงานการทำวิทยานิพนธ์เป็นระยะ
2	จัดกิจกรรมให้ นศ. ได้พบปะกันในช่วงทำวิทยานิพนธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจ
3	ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้บริการนักศึกษาเป็นอย่างดี