

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
โครงการบัณฑิตศึกษา**

**ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน**

ในปีงบประมาณ 2562 ทางโครงการบัณฑิตศึกษาได้ให้นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งได้ผลการประเมินดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา**

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านทรัพยากร</b>	<b>3.97</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
1.1 เว็บไซต์โครงการบัณฑิตศึกษา	4.02	0.70	มาก
1.2 สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องปฏิบัติการสารสนเทศ	3.95	0.78	มาก
1.3 สื่อสิ่งพิมพ์ มุมสบาย ได้ความรู้	3.92	0.80	มาก
<b>2. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.14</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
<b>2.1 ห้องปฏิบัติการสารสนเทศ</b>	<b>4.07</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
2.1.1 ระบบสืบค้นข้อมูล	4.05	0.67	มาก
2.1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์	3.98	0.72	มาก
2.1.3 โต๊ะทำงานส่วนกลาง	3.99	0.72	มาก
2.1.4 จำนวนที่นั่ง	4.09	0.68	มาก
2.1.5 ความสะอาด	4.15	0.66	มาก
2.1.6 แสงสว่าง	4.19	0.65	มาก
<b>2.2 ห้องเรียน</b>	<b>4.32</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
2.2.1 จำนวนที่นั่ง	4.33	0.66	มาก
2.2.2 ความสะอาด	4.27	0.66	มาก
2.2.3 แสงสว่าง	4.27	0.64	มาก
<b>2.3 ห้องน้ำ</b>	<b>4.10</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
2.3.1 จำนวนห้อง	4.01	0.78	มาก
2.3.2 ความสะอาด	4.12	0.70	มาก
2.3.3 แสงสว่าง	4.19	0.66	มาก
<b>2.4 การตกแต่งสถานที่โดยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>2.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษานั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อมีการประเมินเป็นตามด้านพบว่า ด้านความสะอาดของสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ด้านการตกแต่งสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19

เมื่อประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านห้องเรียน อยู่ในระดับสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ด้านความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านการตกแต่งสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านห้องปฏิบัติการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านทรัพยากร ค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในปีงบประมาณ 2562 ทางโครงการบัณฑิตศึกษาได้ให้นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งได้ผลการประเมินดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโครงการบัณฑิตศึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแต่งกาย	4.58	0.59	มากที่สุด
2. กิริยา มารยาท วาจา	4.50	0.59	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.69	มากที่สุด
4. การให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการ	4.50	0.62	มาก
5. ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา	4.58	0.62	มากที่สุด
6. ความถูกต้อง คุณภาพของงานที่ให้บริการ	4.50	0.62	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.57</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโครงการบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 เมื่อมีการประเมินเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา ได้แก่ การแต่งกาย และความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.58 กิริยา มารยาท วาจา การให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการ และความถูกต้อง คุณภาพของงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ