

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ โครงการบัณฑิตศึกษา

### ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ 2562 ทางโครงการบัณฑิตศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยให้นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งได้ผลการประเมินดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านทรัพยากร</b>	<b>3.95</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
1.1 เว็บไซต์โครงการบัณฑิตศึกษา	4.00	0.70	มาก
1.2 สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องปฏิบัติการสารสนเทศ	3.95	0.76	มาก
1.3 สื่อสิ่งพิมพ์ มุมสบาย ได้ความรู้	3.90	0.79	มาก
<b>2. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.12</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>2.1 ห้องปฏิบัติการสารสนเทศ</b>	<b>4.05</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
2.1.1 ระบบสืบค้นข้อมูล	4.03	0.67	มาก
2.1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์	3.95	0.80	มาก
2.1.3 โต๊ะทำงานส่วนกลาง	3.97	0.75	มาก
2.1.4 จำนวนที่นั่ง	4.06	0.71	มาก
2.1.5 ความสะอาด	4.14	0.69	มาก
2.1.6 แสงสว่าง	4.15	0.66	มาก
<b>2.2 ห้องเรียน</b>	<b>4.28</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
2.2.1 จำนวนที่นั่ง	4.30	0.67	มาก
2.2.2 ความสะอาด	4.25	0.68	มาก
2.2.3 แสงสว่าง	4.25	0.65	มาก
<b>2.3 ห้องน้ำ</b>	<b>4.05</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
2.3.1 จำนวนห้อง	3.97	0.79	มาก
2.3.2 ความสะอาด	4.08	0.71	มาก
2.3.3 แสงสว่าง	4.16	0.67	มาก
<b>2.4 การตกแต่งสถานที่โดยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
<b>2.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.09</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน โครงการบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทรัพยากร

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของ ห้องเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.17 การตกแต่งสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.16 ห้องปฏิบัติการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.05 และห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.05 สำหรับด้านทรัพยากร ในส่วนของเว็บไซต์โครงการบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องปฏิบัติการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.95 และสื่อสิ่งพิมพ์ มุมสบาย ได้ความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในปีงบประมาณ 2562 ทางโครงการบัณฑิตศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งได้ผลการประเมินดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแต่งกาย	4.58	0.60	มากที่สุด
2. กิริยา มารยาท วาจา	4.59	0.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	0.69	มาก
4. การให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการ	4.53	0.64	มากที่สุด
5. ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา	4.55	0.64	มากที่สุด
6. ความถูกต้อง คุณภาพของงานที่ให้บริการ	4.57	0.62	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.55</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กิริยา มารยาท วาจา ค่าเฉลี่ย 4.59 การแต่งกาย ค่าเฉลี่ย 4.58 ความถูกต้อง คุณภาพของงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.55 และการให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49