



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
บัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2566

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพ รักษาและยกระดับมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับหลักสูตร บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ดังนั้นเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตอบสนองต่อผู้เรียนให้มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป จึงจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่พร้อมเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนำไปสู่การเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพให้นักศึกษา ด้วยเหตุนี้จึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มิถุนายน 2567

สารบัญ

หน้า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีการศึกษา 2566

ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
วิธีการรวบรวมข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	3
ผลการศึกษา	4
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	4
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการ ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม	6
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการ ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน	6
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....	6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	7
ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	8
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	8
ภาคผนวก	9

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ	4
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานภาพ	4
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามช่วงอายุ	5
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามช่วงเวลา การเข้าใช้บริการ	5
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม	6
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	6
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	7
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	7
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	8

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีการศึกษา 2566

ความเป็นมาและความสำคัญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพ รักษาและยกระดับมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับหลักสูตร บริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ดังนั้นเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตอบสนองต่อผู้เรียนให้มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป จึงจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเตรียมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่พร้อม เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนำไปสู่การเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพให้นักศึกษา ด้วยเหตุนี้จึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ
 - 1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
 - 1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ
 - 1.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
 - 2.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต
 - 2.3 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว
 - 2.4 สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 3.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน

- 3.3 มีคำร้องและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 3.4 มีระบบสารสนเทศให้บริการ
 - 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 4.1 ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
 - 4.2 ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ
- เพื่อที่บัณฑิตวิทยาลัยจะได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไป
 - 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยในประเด็นต่อไปนี้
 - 1.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2.1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ
 - 1.2.1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
 - 1.2.1.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ
 - 1.2.1.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ
 - 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.2.2.1 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
 - 1.2.2.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต
 - 1.2.2.3 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว
 - 1.2.2.4 สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
 - 1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.2.3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 1.2.3.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน
 - 1.2.3.3 มีคำร้องและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 1.2.3.4 มีระบบสารสนเทศให้บริการ
 - 1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 1.2.4.1 ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
 - 1.2.4.2 ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เป็นข้อมูลในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย สำหรับให้ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บข้อมูล

การรวบรวมเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป ที่ตอบแบบประเมินจากการแจกแบบประเมินให้ผู้มาติดต่อรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2566 และผู้มาติดต่อรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ
 2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 3. การวิเคราะห์ที่ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นและนำเสนอข้อมูลด้วยความเรียง

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยจากแบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับดังนี้

- | | | |
|-----------|-------------|--|
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย สรุปผลการศึกษาเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	109	37.46
หญิง	182	62.54
รวม	291	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 303 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 69.97 และเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต	164	56.36
นักศึกษาระดับปริญญาโท	87	29.90
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	19	6.53
ผู้บริหาร/อาจารย์/บุคลากร	20	6.87
บุคคลทั่วไป	1	0.34
รวม	291	100.00

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน พบว่า มีนักศึกษาระดับ ป.บัณฑิต จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53 ผู้บริหาร/อาจารย์/บุคลากร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.87 และบุคคลทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	161	55.33
31 – 40 ปี	87	29.90
41 – 50 ปี	41	41.09
51 ปีขึ้นไป	2	0.69
รวม	291	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 291 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 รองลงมาช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.09 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามช่วงเวลาการเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 11.00 น.	120	41.24
11.01 - 14.00 น.	124	42.61
14.01 – 16.30 น.	47	16.15
รวม	291	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน ระบุว่าช่วงเวลาที่ผู้มาติดต่อรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัยมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 11.01 – 14.00 น. จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 รองลงมาช่วงเวลา 08.30 – 11.00 น. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24 และช่วงเวลา 14.01– 16.30 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย
 ในภาพรวม รายละเอียดดังตาราง 5
 ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย
 ในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 291)		แปล ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.56	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.53	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.70	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
 ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
 อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้านคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา ด้านคุณภาพการ
 ให้บริการ ($\bar{x} = 4.60$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.58$) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 ($\bar{x} = 4.51$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย
 จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย
 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 291)		แปล ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ	4.59	0.70	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.63	0.58	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.66	0.57	มากที่สุด
4. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.54	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 291)		แปล ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
2.1 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.55	มากที่สุด
2.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต	4.71	0.54	มากที่สุด
2.3 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว	4.65	0.58	มากที่สุด
2.4 สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.67	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 291)		แปล ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.71	0.53	มากที่สุด
3.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	4.59	0.68	มากที่สุด
3.3 มีคำร้องและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.55	มากที่สุด
3.4 มีระบบสารสนเทศให้บริการ	4.61	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.70	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 291)		แปล ความหมาย
	\bar{x}	S.D.	
4.1 ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.71	0.54	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ	4.70	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.70	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 291 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ห้องสมุดอยู่ชั้นสูงเกินไป เอาลงมาข้างล่างน่าจะดี
2. ทำงานได้รวดเร็วมาก ๆ
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยและให้คำปรึกษาดีมากครับ

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีการศึกษา 2566**

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และนำข้อค้นพบไปพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ : 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ : 1) ต่ำกว่า 31 ปี 2) 31 – 40 ปี 3) 41 – 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
 - 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 - ป.บัณฑิต
 - ป.โท
 - ป.เอก
 - 2) ผู้บริหาร/อาจารย์/บุคลากร
 - 3) บุคคลทั่วไป
4. ช่วงเวลาการเข้ารับบริการ
 - 1) 08.30 – 11.00 น. 2) 11.01 – 14.00 น. 3) 14.01 – 16.30 น.

ตอนที่ 2 รายการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ					
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ					
4	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
5	บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
6	บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต					
7	บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว					
8	สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
10	มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน					
11	มีคำร้องและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
12	มีระบบสารสนเทศให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
13	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว					
14	ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบประเมิน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร