

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บัณฑิตวิทยาลัย ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2560 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 235 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.32 เป็นเพศชาย ร้อยละ 24.68 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่สายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ร้อยละ 50.64 รองลงมาได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 34.89 และผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย ร้อยละ 5.53

จากการสอบถามการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่สอบถามข้อมูลจากงานวิชาการมากที่สุด ร้อยละ 40.10 รองลงมาได้แก่ ติดต่อขอใช้รถบัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 14.29 ติดต่อทุนอุดหนุนการวิจัย ติดต่อเรื่องวารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร : วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 9.02

จากการสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย โดยภาพรวมผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

**ข้อชื่นชม** เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลรวดเร็วดีมาก และใช้บริการรถตู้พนักงานรับรถให้บริการดีมาก

ผลสำรวจความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษา ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2560

บัณฑิตวิทยาลัย ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำปีการศึกษา 2560 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 235 คน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	24.68
หญิง	177	75.32
รวม	235	100.00

จากตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน  
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.32 เพศชาย ร้อยละ 24.68

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมหาวิทยาลัย	119	50.64
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	82	34.89
ผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย	13	5.53
อาจารย์	10	4.26
ผู้บริหารระดับภาควิชา/สาขาวิชา/หลักสูตร	5	2.13
ผู้บริหารระดับกอง/สถาน	5	2.13
ผู้ช่วยนักวิจัย	1	0.42
<b>รวม</b>	<b>235</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ร้อยละ 50.64 รองลงมาได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 34.89 และผู้บริหารระดับคณะ/วิทยาลัย ร้อยละ 5.53

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามข้อมูลจากงานวิชาการ	160	40.10
ติดต่อขอใช้รถบัณฑิตวิทยาลัย	57	14.29
ติดต่อทุนอุดหนุนการวิจัย	36	9.02
ติดต่อเรื่องวารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร : วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36	9.02
ติดต่อเรื่องวารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)	26	6.52
ติดต่อการจัดทำเอกสารสิ่งพิมพ์ทางวิชาการของสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร	15	3.76
เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	36	9.02
การประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย	10	2.51
สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตบัณฑิตศึกษาต่างชาติ	9	2.25
สอบถามการใช้งานระบบฐานข้อมูล Turnitin	1	0.25
ติดต่อเรื่องอื่นๆ	13	3.26
รวม	399	100.00

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สอบถามข้อมูลจากงานวิชาการ ร้อยละ 40.10 รองลงมาได้แก่ ติดต่อขอใช้รถบัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 14.29 ติดต่อทุนอุดหนุนการวิจัย ติดต่อเรื่องวารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร : วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 9.02

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโครงการฯ (N =235)

รายการ	×	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.91	0.78	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.90	0.75	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.94	0.73	มาก
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.01	0.67	มาก
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.02	0.71	มาก
<b>เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.95</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการ	4.04	0.73	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.05	0.76	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	4.11	0.71	มาก
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.16	0.76	มาก
<b>เฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	<b>4.09</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการเหมาะสมแก่การให้บริการ	4.02	0.88	มาก
3.2 มีเก้าอี้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.90	0.97	มาก
3.3 มีแบบฟอร์มให้บริการอย่างเพียงพอ	3.96	0.92	มาก
3.4 เว็บไซต์มีข้อมูลให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	3.89	0.90	มาก
3.5 มีฐานข้อมูลให้บริการตรงตามความต้องการ	3.89	0.91	มาก
<b>เฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.93</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.11	0.65	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและได้ประโยชน์	4.08	0.68	มาก
4.3 มีการจัดโครงการ/กิจกรรมตรงตามความต้องการ	4.00	0.82	มาก
<b>เฉลี่ยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.07</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.00</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### ข้อชื่นชม

ที่	รายการ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลรวดเร็วดีมาก	18
2	ใช้บริการรถตู้ พนักงานขับรถให้บริการดีมาก	3
3	ระบบสารสนเทศช่วยให้การสืบค้นข้อมูลง่ายขึ้น	1
4	บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับช่องทางการสื่อสาร เช่น Line	1
5	งานที่ขอได้รับตรงตามเวลาที่นัดหมาย	1
รวม		24

#### ข้อเสนอแนะปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ที่	รายการ	ความถี่
1	โปรแกรม E-thesis ยังไม่สมบูรณ์และยังมีปัญหาในการใช้งาน	3
2	ความซับซ้อนของระบบ E-thesis ความล่าช้าในการแก้ปัญหา	2
3	นิสิตต่างชาติไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้	1
4	การไม่ติดต่อสื่อสารผ่านทางเฟสบุ๊ค เนื่องจากเคยส่งทางข้อความขอทราบข้อมูล แต่ไม่ได้รับการตอบกลับ	1
5	เพิ่มปริมาณกิจกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ให้มากยิ่งขึ้น	1
6	อยากให้บัณฑิตวิทยาลัยช่วยเพิ่มเติมประกาศ ข้อบังคับ ภาควิชาภาษาอังกฤษ สำหรับนิสิตต่างชาติ	1
7	ขั้นตอนที่ซับซ้อนและไม่ชัดเจนในบางครั้ง	1
8	การสำรวจปัญหาและความต้องการของนิสิตทุกภาคเรียนและทุกปี	1
9	ฐานข้อมูลในเว็บไซต์บางข้อมูลยังไม่มีมีการแก้ไข หรืออัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	1
10	ควรประชาสัมพันธ์การใช้เว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย	1
รวม		13

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ที่	รายการ	ความถี่
1	ด้านข้อมูลภาษาอังกฤษ	2
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ มากขึ้น	2
3	การติดต่อสื่อสารระหว่างนิสิตต่างชาติและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2
4	เว็บไซต์มีการปรับปรุงตลอดทำให้การค้นเอกสารยากกว่าเดิมในบางครั้ง	1
5	ระบบฐานข้อมูลควรมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับการตีพิมพ์ผลงาน	1
6	ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีระบบการทำงานที่ตรงกัน จะช่วยให้ประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	1
7	ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมก่อนการเปิดใช้ระบบ E-thesis	1
8	เอกสารประกาศ ข้อบังคับ ต่างๆ จะมีปัญหาเกี่ยวกับนิสิตต่างชาติเนื่องจากยังไม่เป็นภาษาอังกฤษ	1
9	ประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับนิสิตให้มากขึ้นเพื่อเข้าใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย	1
10	ควรปรับปรุงด้านขั้นตอนและความชัดเจน	1
11	อบรมสถิติที่ใช้ในงานวิจัย	1
<b>รวม</b>		<b>14</b>