

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**  
**เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ**  
**ประจำปีการศึกษา 2564**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ลักษณะข้อมูล	จำนวน ( n = 71 )	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	22	31.0
หญิง	49	69.0
<b>ตำแหน่ง/สถานภาพ</b>		
ผู้บริหาร	1	1.4
บุคลากรสายสนับสนุน	16	22.5
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	54	76.1
<b>หน่วยงานที่สังกัด</b>		
ส่วนงานวิชาการ	8	26.7
ส่วนงานอื่น	15	50.0
หน่วยงานบริหาร	7	23.3
<b>สถานะนิสิต</b>		
ศิษย์เก่า	3	5.2
ศิษย์ปัจจุบัน	55	94.8
<b>คณะที่นิสิตสังกัด</b>		
คณะศึกษาศาสตร์	27	46.6
คณะวิทยาศาสตร์	5	8.6
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	1.7
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	3	5.2
คณะ วสท.	10	17.2
บัณฑิตวิทยาลัย (ปร.ด.การพัฒนาที่ยั่งยืน)	10	17.2
วิทยาลัยนานาชาติ	1	1.7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	1.7
<b>ท่านติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในช่องทางใด</b>		
โทรศัพท์ภายใน/ภายนอก	41	57.7
Line	53	74.6
Facebook	20	28.2
e-mail	21	29.6
เว็บไซต์	19	26.8
ติดต่อด้วยตนเองที่ สนง.บว.	20	28.2
อื่น ๆ	3	4.2

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 ส่วนใหญ่เป็นนิสิตปัจจุบัน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 ในส่วนของบุคลากรของมหาวิทยาลัยทักษิณที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 จำนวนหน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่คือ ส่วนงานอื่น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 คณะที่สังกัดส่วนใหญ่สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 46.6 ช่องทางในการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยส่วนใหญ่ติดต่อทาง Line จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ			
1.1 การให้บริการเหมาะสม/รวดเร็ว	4.394	.707	มาก
1.2 การให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.380	.663	มาก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ			
2.1 มีเอกสาร แบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจน	4.423	.647	มาก
2.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.380	.744	มาก
2.3 มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ	4.296	.684	มาก
2.4 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.253	.751	มาก
2.5 มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.380	.684	มาก
2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย	4.352	.758	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สถานที่			
3.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.183	.883	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.437	.806	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.493	.694	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพ	4.521	.629	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย	4.563	.579	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.549	.604	มากที่สุด
3.7 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.394	.727	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร			
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	4.282	.721	มาก
4.2 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	4.239	.726	มาก
โดยรวม	4.384	.713	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2554 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สถานที่ หัวข้อเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพ, เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. มีการให้บริการที่ดี โดยเน้นใช้ระบบสารสนเทศและบริการรูปแบบออนไลน์ให้มากขึ้น
2. การประชาสัมพันธ์ เรื่อง ประกาศ กฎ ระเบียบให้เป็นปัจจุบัน และมีขั้นตอนที่ชัดเจน จะทำให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น
3. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัย มีความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล รวมทั้งเพิ่มช่องทางสื่อสารให้มากขึ้น