สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
งานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ประจำปีการศึกษา 2564

(ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2564 – 15 มกราคม พ.ศ. 2565)

คำถามมี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 4 ด้านการให้บริการด้านสารสนเทศ

- 4.1 ระบบการจองใช้ห้อง Common Room
- 4.2 ระบบรายงานสถานะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 4.3 รายงานตารางเรียนบัณฑิตศึกษา
- 4.4 ระบบยื่นคำร้องขอสอบประมวลความรอบรู้
- 4.5 ระบบขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย
- 4.6 ระบบขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

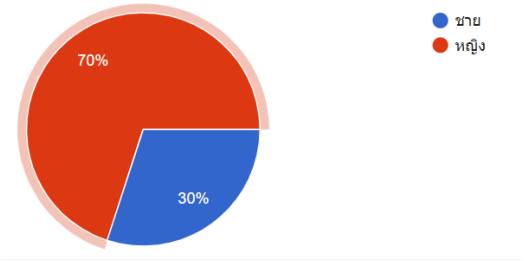
- 5.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ
- 5.2 สิ่งที่ต้องการเสนอแนะ ให้นำไปพัฒนาการให้บริการในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประจำปีการศึกษา 2564 และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงาน ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ราย

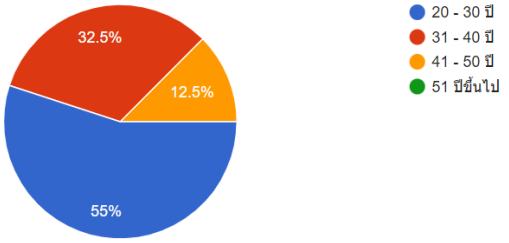
1.1 เพศ

ชาย 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 70
หญิง 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 30



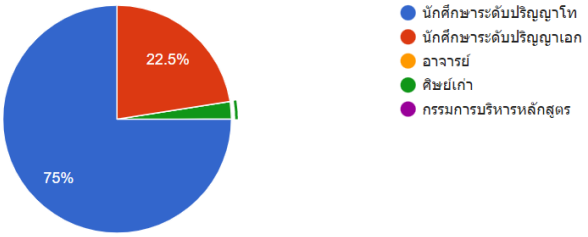
1.2 อายุ

- 20 - 30 ปี 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 55
- 31 - 40 ปี 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5
- 41 - 50 ปี 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5
- 51 ปีขึ้นไป ไม่มี



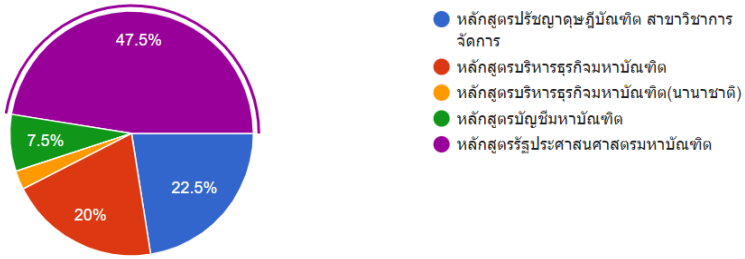
1.3 ประเภทผู้รับบริการ

- นักศึกษาระดับปริญญาโท 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 75
- นักศึกษาระดับปริญญาเอก 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5
- ศิษย์เก่า 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5
- กรรมการบริหารหลักสูตร ไม่มี



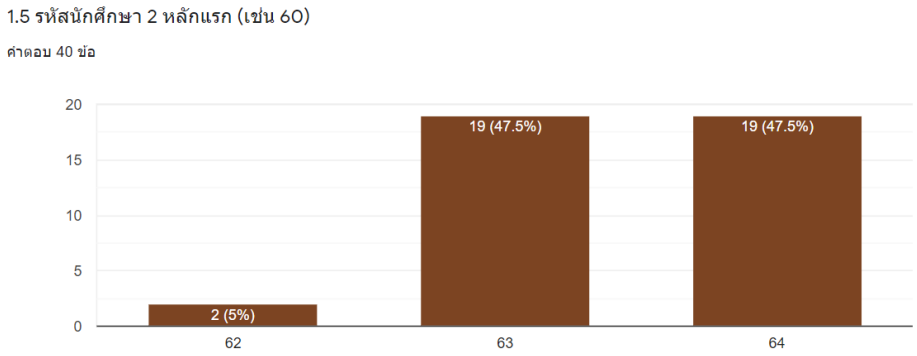
1.4 สังกัดหลักสูตร

- หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5
- หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5
- หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 20
- หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5
- หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(นานาชาติ) จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5



1.5 รหัสนักศึกษา

- รหัส 62 จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5
- รหัส 63 จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5
- รหัส 64 จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ราย

2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ					
ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	2 (5%)	-	3 (7.5%)	18 (45%)	17 (42.5%)
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	2 (5%)	1 (2.5%)	5 (12.5%)	11 (27.5%)	21 (52.5%)
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	2 (5%)	-	7 (17.5%)	12 (30%)	19 (47.5%)
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	2 (5%)	1 (2.5%)	3 (7.5%)	9 (22.5%)	25 (62.5%)
5. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	2 (5%)	2 (5%)	3 (7.5%)	11 (27.5%)	22 (55%)

ตอนที่ 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ราย

3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	2 (5%)	1 (2.5%)	3 (7.5%)	6 (15%)	28 (70%)
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	2 (5%)	1 (2.5%)	4 (10%)	7 (17.5%)	26 (65%)
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	2 (5%)	2 (5%)	2 (5%)	8 (20%)	26 (65%)
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยให้ตรงประเด็น	1 (2.5%)	2 (5%)	5 (12.5%)	5 (12.5%)	27 (67.5%)
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	2 (5%)	1 (2.5%)	4 (10%)	7 (17.5%)	26 (65%)

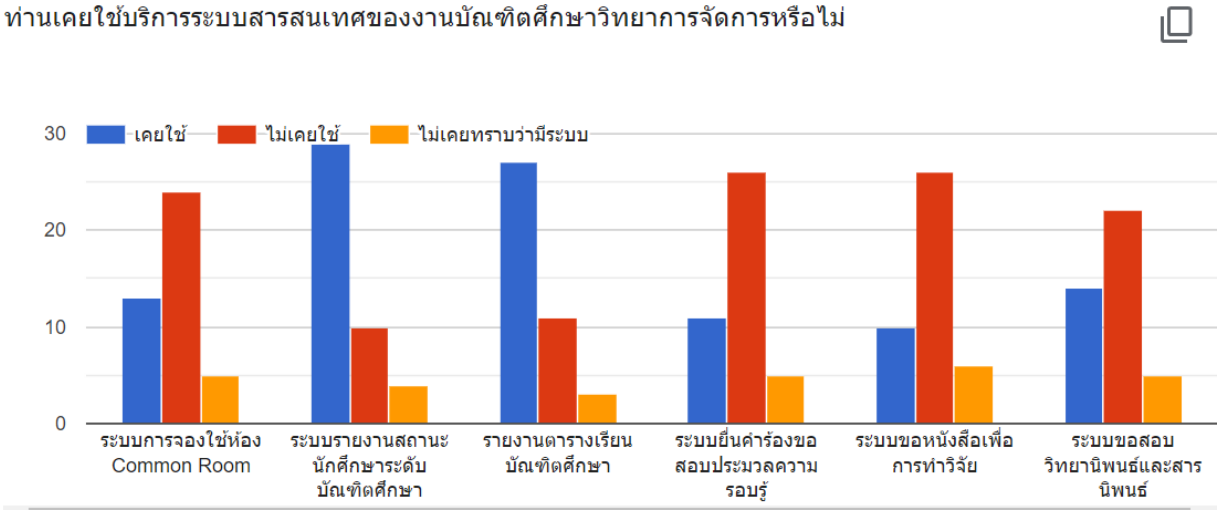
3.2 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ มีการเรียกรับสินบนหรือค่าตอบแทนอื่นใดนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่มหาวิทยาลัยเรียกเก็บหรือไม่

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 39 ราย ตอบว่า “ไม่มี”
และ จำนวน 1 ราย ตอบว่า “ไม่มี แต่อธิบายรายละเอียด ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ชัดเจน”

ตอนที่ 4 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ราย

ท่านเคยใช้บริการระบบสารสนเทศของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการหรือไม่

ระบบสารสนเทศของหน่วยงานที่ให้บริการ	เคยใช้		ไม่เคยใช้		ไม่เคยทราบว่ามีระบบ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระบบการจองใช้ห้อง Common Room	13	32.5	24	60	5	12.5
ระบบรายงานสถานะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	29	72.5	10	25	4	10
รายงานตารางเรียนบัณฑิตศึกษา	27	67.5	11	27.5	3	7.5
ระบบยื่นคำร้องขอสอบประมวลความรอบรู้	11	27.5	26	65	5	12.5
ระบบขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย	10	25	26	65	6	15
ระบบขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์	14	35	22	55	5	12.5



แผนภูมิแสดงการรับรู้เกี่ยวกับระบบสารสนสนเทศของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ

4.1 ระบบการขอใช้ห้อง Common Room “GRAD FMS”

ผู้ที่เคยใช้ระบบการจองใช้ห้อง Common Room ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ราย

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3 (10%)	2 (6.7%)	6 (20%)	7 (23.3%)	12 (40%)
2. ได้รับการตอบกลับที่รวดเร็ว (เจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้ภายใน 3 วันหลังจากได้รับแจ้งจากระบบ)	2 (6.7%)	1 (3.3%)	6 (20%)	7 (23.3%)	14 (46.7%)
3. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี	3 (10%)	1 (3.3%)	5 (16.7%)	9 (30%)	12 (40%)

สิ่งต้องการให้เพิ่มเติมในระบบการจองใช้ห้อง Common Room ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ราย มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม ดังนี้

- ขยายเวลาเปิด-ปิด ให้เหมาะสมและรองรับกับลักษณะของผู้รับบริการ เช่น ปิดเที่ยงคืน หรือเปิด 24 ชม. เพื่อสามารถเป็นสถานที่สนับสนุนการเรียนรู้ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างแท้จริง
- ควรจะมีการตอบรับ หรือยืนยัน เพราะเคยเกิดกรณีข้อใช้ห้องซ้ำซ้อน
- ช่วงโควิดไม่เปิด(ต้องการให้เปิด)

4.2 ระบบรายงานสถานะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผู้ที่เคยใช้ระบบรายงานสถานะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 ราย

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย	-	2 (5.6%)	5 (13.9%)	10 (27.8%)	19 (52.8%)
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี	2 (5.6%)	1 (2.8%)	6 (16.7%)	9 (25%)	18 (50%)

สิ่งต้องการให้เพิ่มเติมในระบบรายงานสถานะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคำตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ราย มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม ดังนี้

- ดีอยู่แล้ว
- หากลิ้งกับข้อความในมือถือได้ แจ้งข่าวในวันสำคัญ เช่น เปิดเทอม วันลงทะเบียน เป็นต้น

4.3 รายงานตารางเรียนบัณฑิตศึกษา

ผู้ที่เคยใช้ระบบรายงานตารางเรียนบัณฑิตศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 33-34 ราย

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย (33)	4 (12.1%)	-	3 (9.1%)	11 (33.3%)	15 (45.5%)
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี (34)	3 (8.8%)	1 (2.9%)	3 (8.8%)	12 (35.3%)	15 (44.1%)

สิ่งต้องการให้เพิ่มเติมในรายงานตารางเรียนบัณฑิตศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ราย มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม ดังนี้

- ควรส่งเข้าอีเมล์เลย
- ความชัดเจน

4.4 ระบบยื่นคำร้องขอสอบประมวลความรอบรู้

ผู้ที่เคยใช้ระบบยื่นคำร้องขอสอบประมวลความรอบรู้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 ราย

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3 (12%)	-	7 (28%)	5 (20%)	10 (40%)
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี	1 (4%)	2 (8%)	6 (24%)	7 (28%)	9 (36%)

สิ่งต้องการให้เพิ่มเติมในระบบยื่นคำร้องขอสอบประมวลความรอบรู้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ราย มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม ดังนี้

- ไม่ซับซ้อนเกินไป

4.5 ระบบขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย

ผู้ที่เคยใช้ระบบยื่นคำร้องขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25-26 ราย

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย (26)	3 (11.5%)	-	6 (23.1%)	4 (15.4%)	13 (50%)
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี (25)	3 (12%)	-	6 (24%)	4 (16%)	12 (48%)

สิ่งต้องการให้เพิ่มเติมในระบบระบบยื่นคำร้องขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ราย

ไม่มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม

4.6 ระบบขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์

ผู้ที่เคยใช้ระบบขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 ราย

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย	2 (8%)	1 (4%)	6 (24%)	5 (20%)	11 (44%)
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี	3 (12%)	-	8 (32%)	4 (16%)	10 (40%)

สิ่งต้องการให้เพิ่มเติมในระบบระบบขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ราย มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม ดังนี้

- ขั้นตอนไม่ควรเยอะเกินไป

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ราย สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	การบริการและการประสานงานที่ดี, มีความรวดเร็วและเป็นกันเอง, เอาใจใส่ดูแลนักศึกษา พร้อมให้การช่วยเหลือ, ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน, ดำเนินเรื่องเอกสารต่าง ๆอย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีจิตบริการที่ดี, มีความสะดวกในการติดต่อและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาได้ทันที, ตอบคำถามชัดเจน สุภาพน่ารัก ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ, มีความเป็นมิตรและสามารถเข้าถึงนักศึกษา	29
2	ควรมีเจ้าหน้าที่ ลงทะเบียน และจัดการในเรื่องเอกสารต่าง ๆ ให้ในระดับ ป.เอก เพราะจ่ายค่าเรียนแพง แต่บริการยังได้เท่ากับระดับ ป.ตรี ไม่สามารถแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับมหาลัยวิทยาลัยอื่นได้	1
3	เจ้าหน้าบริการไม่ดีเลย	1
4	ไม่มีความเห็น	9

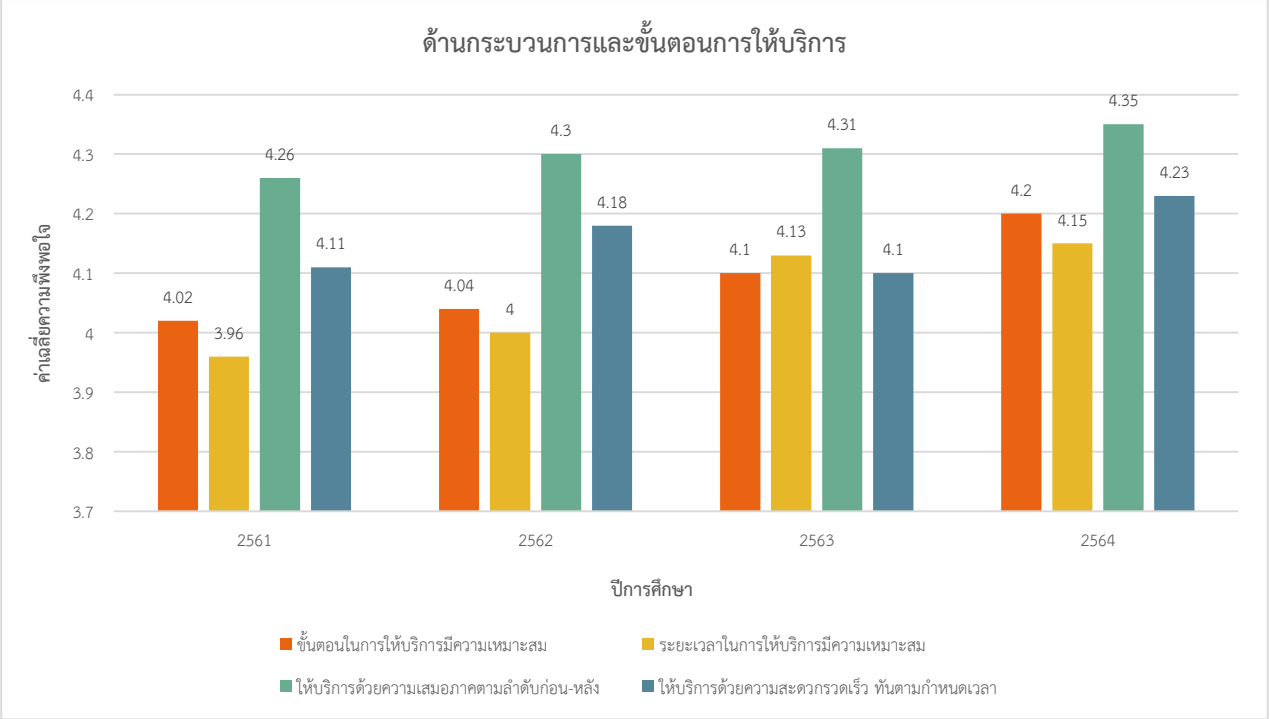
5.2 สิ่งที่ต้องการเสนอแนะ ให้นำไปพัฒนาการให้บริการในโอกาสต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ราย

1) ห้องเรียนแอร์ปิดเร็วเกินไป
2) อยากให้เพิ่มที่จอดรถของคณะอีก
3) แก้ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่
4) การบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ค่อยสุภาพ
5) อยากให้แจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญให้มากขึ้น
6) รายละเอียดและการเข้าถึงควรสะดวกและไม่เยอะเกินไป
7) บางครั้งโทรติดต่อประสานงานไม่ติด
8) ต้องการให้ห้อง common room เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากปกตินักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัยต้องไปหาสถานที่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยสถานที่อื่นหรือนอกมหาวิทยาลัยในการทำงานงานวิชาการร่วมกันหลังเวลา 20.00 น.
9) ตอบ line official ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

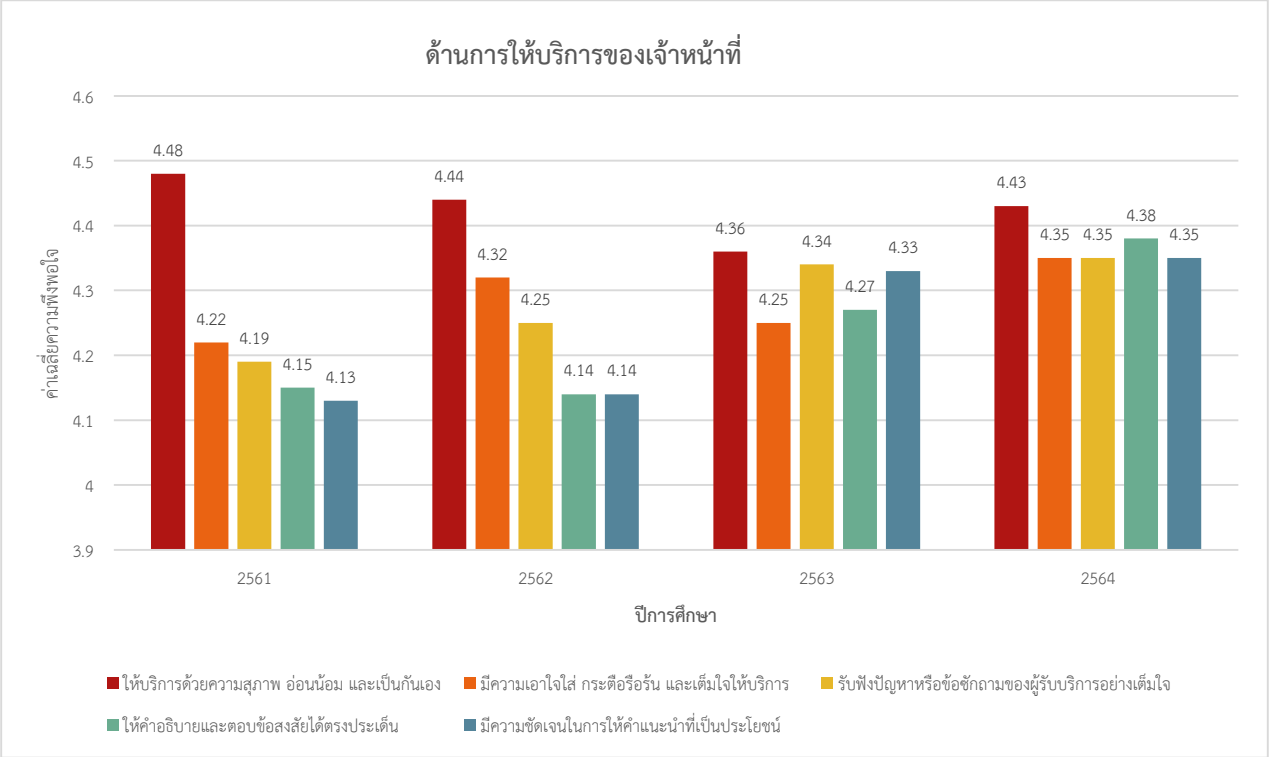
10) เจ้าหน้าที่ควรมีบทบาทในการบริการมากกว่านี้ในระดับ ป.เอก ไม่ควรใช้มาตรฐานเดิม ๆ ควรพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ส่วนตัวเป็น นศ.ตั้งแต่ ระดับ ป.ตรี ป.โท ป.เอก แต่ยังได้รับการบริการเหมือนเดิม จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรไปแล้ว
11) อาจจะมีบริการส่งอัพเดทกำหนดการต่าง ๆ ก่อนสิ้นระยะเวลาทางไลน์
12) ขอให้รักษามาตรฐานการบริการแบบนี้ตลอดไป

ตารางเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
งานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
ปีการศึกษา 2561 – 2564(1)

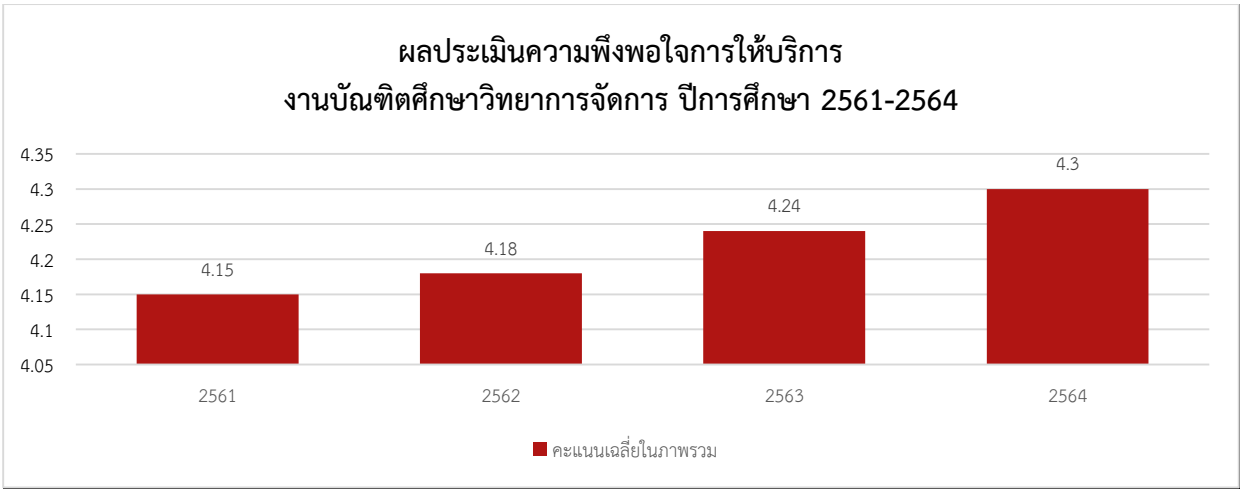
ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ผลประเมิน ปีการศึกษา 2561	ผลประเมิน ปีการศึกษา 2562	ผลประเมิน ปีการศึกษา 2563	ผลประเมิน ปีการศึกษา 2564(1)
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.98	3.96	4.16	4.20
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	4.04	4.10	4.20
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	4.00	4.13	4.15
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.26	4.30	4.31	4.35
1.5 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.11	4.18	4.10	4.23
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.48	4.44	4.36	4.43
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.22	4.32	4.25	4.35
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.19	4.25	4.34	4.35
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.15	4.14	4.27	4.38
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.13	4.14	4.33	4.35
คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม	4.15	4.18	4.24	4.30



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปีการศึกษา 2561-2564



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีการศึกษา 2561-2564



แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ ปีการศึกษา 2561-2564

จากผลประเมินความพึงพอใจ พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งอยู่ในระดับมาก** และเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าปีก่อนซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นในทุก ๆปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เป็นต้นมา

โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2564 มีมากที่สุด คือ **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หัวข้อ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง **(ผลการประเมินสูงสุด ตลอด 4 ปีการศึกษา)** มีผลการประเมินอยู่ที่ 4.43 อยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ หัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีผลการประเมินอยู่ที่ 4.38 อยู่ในระดับมาก

ในส่วนที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** หัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีผลการประเมินอยู่ที่ 4.15 เท่ากัน รองลงไปคือ หัวข้อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีผลการประเมินอยู่ที่ 4.20 เท่ากัน ซึ่งยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หัวข้อ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง **ผลการประเมินสูงสุด จากการผลประเมิน 4 ปีการศึกษา (2561-2564)**

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สิ่งทำให้ผู้รับบริการมีประทับใจจากการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ คือ การบริการและการประสานงานที่ดี, มีความรวดเร็วและเป็นกันเอง, เอาใจใส่ดูแลนักศึกษาพร้อมให้การช่วยเหลือ, ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน, ดำเนินเรื่องเอกสารต่าง ๆอย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีจิตบริการที่ดี, มีความสะดวกในการติดต่อและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาได้ทันที, ตอบคำถามชัดเจน สุภาพ น่ารัก ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ, มีความเป็นมิตรและสามารถเข้าถึงนักศึกษา จากข้อมูลข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิด ข้อ 5.1 ซึ่งสัมพันธ์กัน และเป็นการแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ ทั้งนี้ ในบางความเห็นแสดงถึงความไม่พอใจในตัวเจ้าหน้าที่แต่เป็นเพียงส่วนน้อยคือ 1 ต่อ 40 โดยหน่วยงานจะนำข้อปัญหานี้ไปแก้ไข รวมไปถึงข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่สามารถแก้ไขได้ทันที และมีหลายประเด็นซึ่งแสดงถึงความเข้าใจข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนไป หน่วยงานก็จะนำ

ประเด็นต่าง ๆ ไปแก้ไขและสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน โดยหน่วยงานได้นำประเด็นต่าง ๆ หารือในที่ประชุมสำนักงาน ดังนี้

1. ประเด็นการแจ้งข่าวสารข้อมูลน้อยเกินไป พบว่า นักศึกษาไม่ได้เปิดอ่าน line กลุ่มเฉพาะ และไม่ติดตาม Line Official, FB ของงานบัณฑิตศึกษา จึงทำให้พลาดข่าวสารข้อมูลที่มีการแจ้งอย่างต่อเนื่อง

2. ประเด็นการไม่รับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ พบว่า หากนักศึกษาติดต่อผ่านโทรศัพท์สำนักงานนอกเวลาราชการจะไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน โดยเวลาปฏิบัติงานของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ คือ ทุกวันไม่เว้นวันเสาร์และอาทิตย์ เวลา 08.30 – 16.30 น. และหยุดในวันนักขัตฤกษ์เท่านั้น และการส่งงานของนักศึกษาก็สามารถส่งงานได้ทุกวันและเวลาจนกว่าคณะจะปิดประตู ในเวลา 21.00 น. ผ่านช่องส่งเอกสารหน้าห้องงานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ ชั้น 2

3. ประเด็นการตอบ Line Office ช้าเกินไป พบว่า นักศึกษาสอบถามข้อมูลนอกเวลาปฏิบัติงานเช่นกัน โดยเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้เข้าไปตอบปัญหาในทันที หรือในบางครั้งข้อมูลที่สอบถามไม่ได้มีอยู่ในขณะที่ได้รับคำถาม เนื่องจากอยู่นอกสำนักงาน โดยการปฏิบัติแล้วใน Line Office : Grad Fms Psu จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นแอดมินทั้ง 5 คน ซึ่งจะเข้ามาตอบในประเด็นต่าง ๆ ที่ตอบได้ในทันที และจะมีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน เพื่อทำหน้าที่ตอบคำถามทั้งใน FB และ Line Office ซึ่งเป็นปัญหาโดยทั่วไป หากนักศึกษาส่งถามหลังเวลา 17.00 น. ของทุกวัน และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบได้ทันที วันรุ่งขึ้นเจ้าหน้าที่เข้ามาตอบให้ตั้งแต่เวลา 09.00 น.

4. ประเด็นที่จอดรถและการเปิดให้บริการห้อง Common Room 24 ชม. พบว่า ที่จอดรถคณะฯ ในวันเสาร์และอาทิตย์ซึ่งมีการเรียนการสอนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นอกจากสามารถจอดบริเวณด้านข้างคณะระหว่างคณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาการจัดการแล้ว ได้เปิดให้บริการเพิ่ม คือ ให้สามารถเข้ามาจอดบริเวณที่จอดบุคลากรได้อีกด้วย แต่ก็ยังไม่เพียงพอด้วยพื้นที่ที่มีอย่างจำกัดและไม่สามารถขยายได้แล้วจริง ๆ และการเปิดให้บริการห้อง Common Room 24 ชม. ไม่สามารถทำได้เนื่องจากต้องคำนึงถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยของคณะ ซึ่งต้องปิดประตูอาคารทางขึ้นชั้นบน ในเวลา 21.00 น.

5. ประเด็นปัญหาอื่น ๆ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเอกสาร หรือการประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานจะนำไปดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** หัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งหากมองย้อนไปในปีการศึกษา 2563 หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ซึ่งได้รับการดำเนินการปรับปรุง โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการประสานงานกับนักศึกษามากขึ้น โดยมีการจัดทำ Webpage งานบัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ เพื่อความสะดวกของนักศึกษาด้านการประสานงานข้อมูลต่าง ๆ และจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนและเอกสาร ได้แก่ รายงานตารางเรียนบัณฑิตศึกษา, ระบบยื่นคำร้องขอสอบประมวลความรอบรู้, ระบบขอใช้ห้อง Common Room “GRAD FMS”, รายงานขอใช้ห้อง Common Room “GRAD FMS”, ระบบขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย, รายงานขอหนังสือเพื่อการทำวิจัย, ระบบขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์, รายงานขอสอบวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ และการให้บริการส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ได้ เมื่อได้รับการปรับปรุงแก้ไขดังกล่าว ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจมากขึ้น และในปีการศึกษา 2564 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือหัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อาจสืบเนื่องจากความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารและระยะเวลาการส่งเอกสาร โดยเมื่อมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ขั้นตอนแรกคือ การสื่อสารช่องทางการติดต่อกับนักศึกษาและการแนะนำการใช้งาน ในช่วงแรกอาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าขั้นตอนเยอะขึ้น และไม่สะดวกในการเข้าใช้และทำให้ระยะเวลาการให้บริการยาวนานกว่าเมื่อเทียบกับระบบเก่า ทั้งนี้ หน่วยงานจะนำประเด็นปัญหาดังกล่าว มาปรับปรุงโดยการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อและขั้นตอนการดำเนินการให้ชัดเจน ง่าย และสะดวกต่อผู้รับบริการมากขึ้น

เกณฑ์ระดับคุณภาพความพึงพอใจและการแปลความหมาย

ช่วงค่าเฉลี่ยของเกณฑ์ระดับคุณภาพ	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด