



ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริการ ของหน่วยงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปี 2564

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ ที่มีต่อการ บริการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้การสำรวจเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ ศึกษาระดับความพึงพอใจ และสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาปรับปรุง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพต่อไป โดยใช้วิธีการสำรวจแบบแจกแบบสอบถาม และแบบออนไลน์ ได้จำนวน 642 ตัวอย่าง สำรวจระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 642 ตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
นักศึกษา	261	40.65
บุคลากร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่	243	37.85
ผู้ปกครอง	60	9.35
ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	60	9.35
อื่น ๆ	18	2.80
รวม	642	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	66	10.28
20-29 ปี	186	28.97
30-39 ปี	108	16.82
40-49 ปี	177	27.57
50-59 ปี	84	13.08
มากกว่า 59 ปี	21	3.27
รวม	642	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 642 คน มีสถานภาพ เป็นนักศึกษา ร้อยละ 40.65 รองลงมาคือ บุคลากร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 37.85 ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อขอรับบริการ ร้อยละ 9.35 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.97 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 27.57 อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 16.82 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 13.08 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10.28 และอายุมากกว่า 59 ปี ร้อยละ 3.27 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (ภาพรวม)

ค่าเฉลี่ย = 4 คะแนน

อันดับ	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.29	82.25
2	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.28	82.00
3	ด้านการสื่อสาร	3.20	80.00
	ภาพรวม	3.26	81.50

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (ภาพรวม) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 81.50 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 82.00 และด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้านการสื่อสาร

ค่าเฉลี่ย = 4 คะแนน

อันดับ	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	มีช่องทางการติดต่อสะดวก เช่น โทรศัพท์ ไลน์ FB และอื่นๆ	3.33	83.25
2	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมหาวิทยาลัยให้รับรู้ผ่านโทรทัศน์วงจรปิด ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ เฟซบุ๊ก ไลน์ นสพ.	3.27	81.75
3	มีช่องทางการรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	3.07	76.75
4	การดูแลอำนวยความสะดวกการจราจร/สถานที่จอดรถ	3.18	79.50
5	มีการเผยแพร่ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานและหลักธรรมาภิบาลที่ดี	3.16	79.00
6	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคุณธรรมความโปร่งใสในองค์กร	3.16	79.00
	ภาพรวมด้านการสื่อสาร	3.20	80.00

จากตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้านการสื่อสาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อสะดวก เช่น โทรศัพท์ ไลน์ FB และอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 83.25 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมหาวิทยาลัยให้รับรู้ผ่านโทรทัศน์วงจรปิด ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ เฟซบุ๊ก ไลน์ นสพ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 81.75 มีช่องทางการรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 คิดเป็นร้อยละ 76.75 มีการเผยแพร่ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานและหลักธรรมาภิบาลที่ดี และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคุณธรรมความโปร่งใสในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 คิดเป็นร้อยละ 79.00 เท่ากัน

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ย = 4 คะแนน

อันดับ	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เรียกรับผลประโยชน์	3.35	83.75
2	พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.33	83.25
3	ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.31	82.75
4	ได้รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ	3.29	82.25
5	ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียม	3.26	81.50
6	รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาของผู้รับบริการ	3.17	79.25
	ภาพรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.28	82.00

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 82.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เรียกรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คิดเป็นร้อยละ 83.75 รองลงมาคือ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 83.25 ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 คิดเป็นร้อยละ 82.75 ได้รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.25 ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 81.50 และรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ย = 4 คะแนน

ข้อ	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	มาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด ปรภ.	3.37	84.25
2	สถานที่ที่ท่านใช้บริการ สะอาด ปลอดภัยจากโรคระบาด	3.36	84.00
3	มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน	3.32	83.00
4	การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.30	82.50
5	อาหาร/เครื่องดื่มที่จำหน่ายสะอาดถูกหลักอนามัย	3.29	82.25
6	มีจุดบริการจำหน่ายอาหาร/เครื่องดื่มที่หลากหลาย	3.23	80.75
7	การดูแลอำนวยความสะดวกการจราจร/สถานที่จอดรถ	3.18	79.50
	ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.29	82.25

ตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.25 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือ มาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น กว๊องวงจรปิด รปภ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 84.25 รองลงมาคือ สถานที่ที่ท่านใช้บริการ สะอาด ปลอดภัยจากโรคระบาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 คิดเป็นร้อยละ 83.00 การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 82.50 อาหาร/เครื่องดื่มที่จำหน่ายสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.25 มีจุดบริการจำหน่ายอาหาร/เครื่องดื่มที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 80.75 และการดูแลอำนวยความสะดวกการจราจร/สถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 คิดเป็นร้อยละ 79.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เหตุผลที่พึงพอใจ ต่อการบริการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อันดับ	เหตุผล	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1	มีการให้บริการดี	51	40.16
2	มีการปฏิบัติงานที่ดี รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นระเบียบมาก	30	23.62
3	ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์	28	22.05
4	ได้รับการอำนวยความสะดวก / รับฟังปัญหา พร้อมแก้ไข ปรับปรุง	13	10.24
5	สถานที่สะอาด มีพื้นที่เหมาะสมในการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	4	3.15

นำเสนอ 5 อันดับแรกที่ตอบมากที่สุด / เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 4 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ ต่อการบริการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อันดับ	เหตุผลไม่พึงพอใจ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
1	การให้บริการ เช่น ไม่ยืดหยุ่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียง/คำพูดที่ไม่ดี ไม่มีใจบริการ	15	34.09
2	การปฏิบัติงาน เช่น มีการปฏิบัติงานล่าช้า ขั้นตอนเยอะ เลือกปฏิบัติ จัดส่งหนังสือเรียนช้า	9	20.45
3	การให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถาม ล่าช้า ไม่ชัดเจน	5	11.36
4	อาหาร เช่น อาหารมีราคาแพง ไม่น่ารับประทาน ซ้อนซ้อน ควรมีถุงหรือห่อใส่แยกชิ้น เพื่อสุขอนามัย เป็นต้น	3	6.82
5	การจัดการด้านการจราจร / ที่จอดรถน้อย	3	6.82

นำเสนอ 5 อันดับแรกที่ตอบมากที่สุด / เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 5 สิ่งที่ท่านต้องการให้ ปรับปรุง

อันดับ	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ทุกกลุ่ม) เช่น การพูดจา อธิบาย คัย มารยาท น้ำเสียงในการพูด	18	36.73
2	การรับฟังความเห็นของนักศึกษาให้มากขึ้น	8	16.33
3	ปรับปรุงเรื่องอาหาร และราคา เช่น ลดราคาค่าอาหาร รสชาติ เพิ่ม เมนูอาหารให้มีความหลากหลาย	8	16.33
4	การสื่อสาร และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ต้องรวดเร็ว ชัดเจน / เพิ่มช่อง ทางการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น	5	10.20
5	ปรับปรุงด้านการจัดการส่งหนังสือเรียนให้ทันกับการเปิดภาคเรียน	2	4.08

นำเสนอ 5 อันดับแรกที่ตอบมากที่สุด / เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น