

1. ความพึงพอใจของนายจ้าง

87.40%

2. ความพึงพอใจของนายจ้างต่อ
สมรรถนะและทักษะของบัณฑิต

86.80%

3. ความพึงพอใจของบัณฑิต

81.40%

4. ความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่ออาจารย์ผู้สอน

88.40%

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านการวิจัย

87.80%

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านการฝึกอบรม

91.15%

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
บุคลากรสายสนับสนุน

87.20%

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน

80.80%

สารบัญ

	หน้า
1. ความพึงพอใจของนายจ้าง	1
2. ความพึงพอใจของนายจ้างต่อสมรรถนะและทักษะของบัณฑิต	4
3. ความพึงพอใจของบัณฑิต	6
4. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน	7
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย	8
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม	9
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน	13
8. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	14

1. ความพึงพอใจของนายจ้าง

การสำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง (ผู้ใช้บัณฑิต) ที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา และเพื่อนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันมาพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนให้เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาคือ ทำการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง (ผู้ใช้บัณฑิต) ที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน ระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ และระดับปริญญาเอก ที่ได้งานทำ ประจำปีการศึกษา 2563

การดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง (ผู้ใช้บัณฑิต) ที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฯ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยดำเนินการสำรวจดังนี้

1) ประชากรที่ศึกษา คือ นายจ้าง (ผู้ใช้บัณฑิต) ของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำ ประจำปีการศึกษา 2563 ในระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ และระดับปริญญาเอก

2) กลุ่มตัวอย่าง นายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ทำงานในองค์กร โดยดำเนินการสำรวจ ตั้งแต่เดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2565 จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำทั้งหมด จำนวน 1,185 คน มีผู้ใช้บัณฑิตตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 ของจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้งานทำ

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaires) ไปยังผู้ใช้บัณฑิตหรือ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของบัณฑิตตามรายชื่อ ที่อยู่ ที่ทำงาน ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาที่มีงานทำได้มาจากการลงทะเบียนเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร

ผลการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

- 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ (ร้อยละ 89.80)
- 2) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 85.80)
- 3) ด้านทักษะทางปัญญา (ร้อยละ 84.60)
- 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (ร้อยละ 90.20)
- 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 86.60)

- 6) ด้านภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและเสียสละเพื่อส่วนรวม (ร้อยละ 87.00)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง (ผู้ใช้บัณฑิต) ที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฯ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.40

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.49	89.80
1) มีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น (311)	4.51	90.20
2) ตระหนักในคุณค่า คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม (310)	4.47	89.40
3) เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (310)	4.53	90.60
4) มีวินัย ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น (310)	4.41	88.20
5) มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ (310)	4.54	90.80
2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) มีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (310)	4.42	88.40
2) มีความรู้ความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนมาหรือเกี่ยวข้อง (310)	4.36	87.20
3) มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผน การติดตามผลการปฏิบัติงาน (309)	4.26	85.20
4) มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และริเริ่มสร้างสรรค์ หรือบูรณาการ ความรู้มาปรับใช้ในการทำงาน (309)	4.27	85.40
5) สามารถคิดหาระบบเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (309)	4.18	83.60
6) สามารถทำงานที่มีความท้าทาย แปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้ (308)	4.25	85.00
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.23	84.60
1) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เชิงระบบ (system thinking) และสามารถเสนอแนะ ให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้ (309)	4.21	84.20
2) มีความสามารถในการแก้ปัญหา และทำงานท่ามกลางความกดดันได้ (308)	4.20	84.00
3) สามารถแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองได้ (309)	4.37	87.40
4) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถวิเคราะห์หาทางแก้ไขโดยระวังผลเสียที่อาจตามมา (309)	4.16	83.20
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.51	90.20
1) สามารถประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคล หน่วยงาน หรือเครือข่ายงาน (310)	4.46	89.20

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (309)	4.58	91.60
3) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดจนงานเสร็จเรียบร้อย แม้จะมีอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม (310)	4.45	89.00
4) ปฏิบัติตามหน้าที่ โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และรับผิดชอบ จากผลการปฏิบัติของตน (310)	4.52	90.40
5) ปฏิบัติตนตามกฎหมาย สัญญา และข้อตกลง (309)	4.56	91.20
6) สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ (308)	4.49	89.80
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.33	86.60
1) มีทักษะการคิด วิเคราะห์ คำนวณเชิงตัวเลขที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน (310)	4.23	84.60
2) มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และสร้างสรรค์ (310)	4.28	85.60
3) มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการแสวงหาข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร (308)	4.49	89.80
4) สามารถเลือกสื่อในการนำเสนอเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสม (310)	4.32	86.40
5) สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสารในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (308)	4.34	86.80
6. ด้านภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.35	87.00
1) มีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (308)	4.08	81.60
2) เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่น (308)	4.27	85.40
3) มีทักษะการทำงานเป็นทีม และนำทีมงานไปสู่เป้าหมาย (309)	4.32	86.40
4) สามารถปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์สูงสุดขององค์กร และสังคมโดยรวม (309)	4.42	88.40
5) มีจิตสาธารณะและเสียสละเพื่อส่วนรวม (308)	4.47	89.40
6) ประพฤติตนอย่างมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบขององค์กร และเคารพกฎเกณฑ์ทางสังคม (309)	4.52	90.40
ภาพรวมสถาบัน	4.37	87.40

หมายเหตุ:

- ค่าในวงเล็บ คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามประเด็นความพึงพอใจ
- คะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ความพึงพอใจของนายจ้างต่อสมรรถนะและทักษะของบัณฑิต

เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างต่อสมรรถนะและทักษะของบัณฑิต จะใช้ผลสำรวจชุดเดียวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 จะใช้ผลสำรวจที่เกี่ยวข้องด้านสมรรถนะและทักษะของบัณฑิต 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 85.80)
- 2) ด้านทักษะทางปัญญา (ร้อยละ 84.60)
- 3) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (ร้อยละ 90.20)
- 4) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 86.60)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างต่อสมรรถนะและทักษะของบัณฑิต โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 86.80

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) มีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (310)	4.42	88.40
2) มีความรู้ความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนมาหรือเกี่ยวข้อง (310)	4.36	87.20
3) มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผน การติดตามผลการปฏิบัติงาน (309)	4.26	85.20
4) มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และริเริ่มสร้างสรรค์ หรือบูรณาการความรู้มาปรับใช้ในการทำงาน (309)	4.27	85.40
5) สามารถคิดหาระบบเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (309)	4.18	83.60
6) สามารถทำงานที่มีความท้าทาย แปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้ (308)	4.25	85.00
2. ด้านทักษะทางปัญญา	4.23	84.60
1) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เชิงระบบ (system thinking) และสามารถเสนอแนะให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้ (309)	4.21	84.20
2) มีความสามารถในการแก้ปัญหา และทำงานท่ามกลางความกดดันได้ (308)	4.20	84.00
3) สามารถแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองได้ (309)	4.37	87.40
4) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสามารถวิเคราะห์หาทางแก้ไขโดยระวังผลเสียที่อาจตามมา (309)	4.16	83.20

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
3. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.51	90.20
1) สามารถประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคล หน่วยงาน หรือเครือข่ายงาน (310)	4.46	89.20
2) มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (309)	4.58	91.60
3) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดจนงานเสร็จเรียบร้อย แม้จะมีอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม (310)	4.45	89.00
4) ปฏิบัติตามหน้าที่ โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และรับผิดชอบและรับชอบ จากผลการปฏิบัติของตน (310)	4.52	90.40
5) ปฏิบัติตนตามกฎหมาย สัญญา และข้อตกลง (309)	4.56	91.20
6) สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ (308)	4.49	89.80
4. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.33	86.60
1) มีทักษะการคิด วิเคราะห์ คำนวณเชิงตัวเลขที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน (310)	4.23	84.60
2) มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และสร้างสรรค์ (310)	4.28	85.60
3) มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการแสวงหาข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร (308)	4.49	89.80
4) สามารถเลือกสื่อในการนำเสนอเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสม (310)	4.32	86.40
5) สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสารในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (308)	4.34	86.80
ภาพรวม	4.34	86.80

หมายเหตุ:

- ค่าในวงเล็บ คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามประเด็นความพึงพอใจ
- คะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ความพึงพอใจของบัณฑิต

การสำรวจความพึงพอใจของบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน หลักสูตร การให้บริการ และปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนาสถาบัน เพื่อผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้จ้างงานหรือตลาดแรงงาน

ขอบเขตการศึกษา

ทำการสำรวจข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งประกอบด้วย ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยมีผู้สำเร็จการศึกษาจาก 11 คณะ 1 วิทยาลัย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,998 คน

การดำเนินการศึกษา

1) ประชากรที่ศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ นานาชาติ และระดับปริญญาเอก ประจำปีการศึกษา 2563

2) กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้รวบรวมข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ และระดับปริญญาเอก ประจำปีการศึกษา 2563 มีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมด 1,998 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,555 คน คิดเป็นร้อยละ 77.83

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 ทำการตอบแบบสำรวจผ่านระบบฐานข้อมูลทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ ในช่วงที่ขึ้นทะเบียนบัณฑิต เพื่อเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบัณฑิต สามารถสรุประดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 83.80
- 2) ด้านอาจารย์ผู้สอนของหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 85.60
- 3) ด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 71.00

ผลสำรวจความพึงพอใจของบัณฑิต โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 81.40

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ
ความพึงพอใจด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.19	83.80
ความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอนของหลักสูตร	4.28	85.60
ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน	3.55	71.00
รวม	4.07	81.40

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน และเพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในด้านตัวอาจารย์ผู้สอน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา คือ ทำการสำรวจนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ (กทม.และภูมิภาค) และระดับปริญญาเอก ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2564 ตามคณะหลักสูตรต่าง ๆ 11 คณะ 1 วิทยาลัย มีจำนวนทั้งหมด 4,175 คน

การดำเนินการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน ประจำปีการศึกษา 2563 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ

1) ประชากรที่ศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ (กทม.และภูมิภาค) และระดับปริญญาเอก ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2564 ทุกหลักสูตร จำนวน 4,175 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ (กทม.และภูมิภาค) และระดับปริญญาเอก ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2564 ทุกหลักสูตร โดยตอบแบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ (Google Form) มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 1,437 คน คิดเป็นร้อยละ 34.42 ของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งหมด

3) ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือน มีนาคม – เมษายน 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ผู้สอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.40

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.42	88.40
1) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา สามารถอธิบายและการถ่ายทอดความรู้ได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.45	89.00
2) มีการวางแผนและการเตรียมการสอนได้อย่างเหมาะสม (เช่น สถานการณ์โควิดใช้แพลตฟอร์มการสอนออนไลน์)	4.42	88.40
3) ดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์และครอบคลุม เนื้อหาวิชา	4.43	88.60

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
4) มีคุณธรรม จริยธรรมของอาจารย์ผู้สอน	4.51	90.20
5) ให้คำปรึกษาระหว่างการเรียนการสอนผ่านช่องทางที่หลากหลาย (เช่น Line/e-Mail/Facebook ฯลฯ)	4.34	86.80
6) ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	4.37	87.40
ภาพรวม	4.42	88.40

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ และเพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาคือ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เข้ามาใช้บริการด้านการวิจัย หลังจากส่งมอบงานเสร็จเรียบร้อย ตามระยะเวลาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การดำเนินการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย ดังนี้

- 1) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เข้ามาใช้บริการด้านการวิจัย
- 2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เข้ามาใช้บริการด้านการวิจัย หลังจากมีการส่งมอบงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางศูนย์บริการวิชาการจะจัดส่งแบบสำรวจในรูปแบบกระดาษ พร้อมแนบ QR Code ไปยังผู้รับบริการเพื่อตอบแบบประเมินความพึงพอใจ (มีจำนวนที่ตอบกลับมา 95 ชุด)
- 3) ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตลอดช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัย โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.80

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ (Operation Excellence)	4.33	86.60
1) การให้บริการเป็นระบบ สะดวก และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.22	84.40
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.29	85.80
3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่างๆ	4.26	85.20
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสม	4.36	87.20
5) มีความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใส	4.42	88.40
6) มีความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.41	88.20
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (Resource Excellence)	4.46	89.20
1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.46	89.20
2) มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.46	89.20
3) มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.51	90.20
4) ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	88.20
5) ได้รับความช่วยเหลือตรงตามที่คาดหวัง	4.43	88.60
ภาพรวม	4.39	87.80

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ และเพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาคือ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เข้ามาใช้บริการด้านฝึกอบรม หลังจากเสร็จสิ้นการอบรมของแต่ละหลักสูตร จะให้สแกน QR Code เพื่อทำการกรอกแบบสำรวจ โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร
- 2) ด้านวิทยากร
- 3) ขั้นตอนการให้บริการ (Operation Excellence)

การดำเนินการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม ดังนี้

1) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เข้ามาใช้บริการด้านฝึกอบรม

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ที่เข้ามาใช้บริการด้านฝึกอบรม หลังจากเสร็จสิ้นการอบรมของแต่ละหลักสูตร จะให้กรอกแบบสำรวจ ในรูปแบบสแกน QR Code (มีจำนวนที่ตอบกลับมา 1,623 ชุด)

3) ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตลอดช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.15

หลักสูตร Public	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้เข้าอบรม	ร้อยละความพึงพอใจ
P6507011: Compliance Management และกฎเกณฑ์ที่ต้องเตรียมพร้อม โดยเฉพาะ รุ่นที่ 1 (ONLINE)	29 - 30 พฤศจิกายน 2564	31	89.40
P6507001: การพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารมหาวิทยาลัย (ONLINE) รุ่นที่ 1	10 - 18 พฤศจิกายน 2564	22	88.70
P6507066: นักบริหารงานท้องถิ่นมืออาชีพ (High Potential and Professional Executives : HPE) รุ่นที่ 1	19 - 26 กุมภาพันธ์ 2565	63	94.70
P6507058: ประธาน/รองประธานสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต. เมืองพัทยา) รุ่นที่ 1	20 มกราคม - 1 กุมภาพันธ์ 2565	62	90.70
P6507059: ประธาน/รองประธานสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล อบต. เมืองพัทยา) รุ่นที่ 2	25 กุมภาพันธ์ - 9 มีนาคม 2565	60	90.40
P6507060: ยกระดับสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสำหรับผู้อำนวยการท้องถิ่นยุคใหม่ (Enhancing Operational Skills for Modern Directors: EOSMD) รุ่นที่ 1	23 - 29 มกราคม 2565	25	96.30
P6507065: เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการของนักบริหารงานท้องถิ่น (Increase the Efficiency of Local Administration) รุ่นที่ 2	5 - 12 กุมภาพันธ์ 2565	57	96.40
P6507067: การพลิกโฉมนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเพื่อองค์กรสมัยใหม่ (ONLINE) รุ่นที่ 2	23 - 27 พฤษภาคม 2565	83	93.90
P6507071: การพลิกโฉมนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเพื่อองค์กรสมัยใหม่ (ONLINE) รุ่นที่ 3	20 - 24 มิถุนายน 2565	32	92.00
P6507042: Compliance Management และกฎเกณฑ์ที่ต้องเตรียมพร้อม โดยเฉพาะ รุ่นที่ 3 (ONLINE)	20 - 21 มิถุนายน 2565	32	88.00

หลักสูตร Public	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้เข้า อบรม	ร้อยละความพึง พอใจ
P6507035: สุดยอดเทคนิคการสอนสมัยใหม่ รุ่นที่ 1 (ONLINE)	28 - 30 มิถุนายน 2565	25	94.10
P6507032: COSO ERM 2017 การบริหารความเสี่ยงที่เชื่อมต่อกับ COSO 2013 รุ่นที่ 3 (ONLINE)	28 - 29 เมษายน 2565	18	96.40
P6507069: การบริหารงานอุดมศึกษาระดับต้น เพื่อการเป็นหัวหน้างานยุคใหม่ รุ่นที่ 1 (ONLINE)	21 มิถุนายน - 9 สิงหาคม 2565	120	90.10
P6507054: Compliance Management และกฎเกณฑ์ที่ต้องเตรียมพร้อม โดยเฉพาะ รุ่นที่ 4 (ONLINE)	8 - 9 กันยายน 2565	24	80.68
P6507051: การเงินสำหรับผู้บริหารที่ไม่ใช่นักการเงิน รุ่นที่ 3 (ONLINE)	29 - 30 สิงหาคม 2565	17	86.00
P6507045: การควบคุมภายในตามมาตรฐานกรมบัญชีกลาง 2561 สำหรับหน่วยงานรัฐ และบริษัทมหาชน COSO 2013 Internal Control รุ่นที่ 4 (ONLINE)	18 - 19 กรกฎาคม 2565	27	92.10
P6507073: การเขียนหนังสือราชการ และรายงานการประชุม	24 - 25 สิงหาคม 2565	10	91.94
P6507040: การพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารมหาวิทยาลัย(ONLINE) รุ่นที่ 2	18 - 26 กรกฎาคม 2565	19	89.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ			91.16
หลักสูตร In-House			
I6507005: การพัฒนาสมรรถนะผู้บริหาร (ONLINE)	3 - 18 ธันวาคม 2564	40	91.60
I6507006: การพัฒนาทักษะการคิดและการตัดสินใจ (ONLINE)	21 - 23 ธันวาคม 2564	50	94.10
I6507004: Compliance Management และกฎเกณฑ์ที่ต้องเตรียมพร้อม โดยเฉพาะ (Overview of The Three Lines of Defense) (ONLINE)	1 ตุลาคม 2564	11	89.30
I6507003: Compliance Management และกฎเกณฑ์ที่ต้องเตรียมพร้อม โดยเฉพาะ (Workshop: Work Flow Compliance) รุ่นที่ 2 (ONLINE)	21 ตุลาคม 2564	28	85.20
I6507002: Compliance Management และกฎเกณฑ์ที่ต้องเตรียมพร้อม โดยเฉพาะ (Workshop: Work Flow Compliance) รุ่นที่ 1 (ONLINE)	20 ตุลาคม 2564	26	83.60
I6521001: การเตรียมนักบริหารระดับต้น รุ่นที่ 13	21 กุมภาพันธ์ - 3 มีนาคม 2565	53	88.46
I6507011: โครงการอบรมเตรียมความพร้อมผู้บริหารระดับต้น (Pre-Managerial Development Program : Pre-MDP)	1 - 18 มีนาคม 2565	59	92.60
I6507010: โครงการพัฒนาบุคลากรเตรียมความพร้อมก่อนเลื่อนระดับ ในช่วงตำแหน่งเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ระดับ 6 ขึ้นระดับ 7 (Advanced Turning Point Development Program)	2 - 10 มีนาคม 2565	74	93.60
I6507012: บริบทการบริหารงานอุดมศึกษาไทยในปัจจุบัน (ONLINE)	21 - 23 กุมภาพันธ์ 2565	50	88.80
I6507009: เตรียมความพร้อมผู้บริหารระดับกลาง (Pre-Middle Managerial Development Program)	24 มกราคม - 2 กุมภาพันธ์ 2565	37	94.20
I6507008: การยกระดับการพัฒนานโยบายอุตสาหกรรมสำหรับประเทศในกรอบความร่วมมือแม่โขง - ล้านช้าง	9 - 11 กุมภาพันธ์ 2565	50	72.92

หลักสูตร Public	วันที่จัดอบรม	จำนวนผู้เข้า อบรม	ร้อยละความพึง พอใจ
I6507013: การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความสำเร็จ (Change & Transformation Management)	30 มีนาคม 2565	15	93.80
I6507007: COSO ERM 2017 การบริหารความเสี่ยงที่เชื่อมต่อกับ COSO 2013 (Online)	4 มีนาคม 2565	30	93.20
I6507014: โครงการพัฒนาบุคลากรเตรียมความพร้อมก่อนเลื่อนระดับในช่วงตำแหน่งเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ระดับ4 ขึ้นระดับ5 (Basic Turning Point Development Program) รุ่นที่ 1/2565	14 - 17 มีนาคม 2565	70	95.10
I6507016: การเจรจาต่อรองในศตวรรษที่ 21 (Online)	28 - 29 เมษายน 2565	20	95.60
I6507015: นักบริหารการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ (นบร.) รุ่นที่ 10	20 เมษายน - 17 มิถุนายน 2565	57	92.50
I6507017: SUFFICIENCY ECONOMY PHILOSOPHY IN EDUCATION FOR SUSTAINABILITY (SEP-EdS)	7 - 22 มิถุนายน 2565	100	99.30
I6507020: การจัดทำแผนภาพอนาคตเพื่อการวางแผนกลยุทธ์องค์กร (Scenario Planning for Strategic Planning)	19 - 20 กรกฎาคม 2565	8	88.40
I6507021: พัฒนาการองค์ความรู้และเสริมสร้างเครือข่ายขับเคลื่อนการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (พพร.) รุ่นที่ 9	25 กรกฎาคม - 10 กันยายน 2565	53	95.80
I6507022: การเงินสำหรับผู้บริหารที่ไม่ใช่พนักงานการเงิน (Finance For Non Finance Manager)	31 สิงหาคม 2565	30	89.50
I6507018: SUFFICIENCY ECONOMY PHILOSOPHY IN SUSTAINABLE COMMUNITY DEVELOPMENT (SEPinSCD)	2 - 17 สิงหาคม 2565	35	96.20
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ			91.14
ร้อยละ (ภาพรวม)			91.15

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอน/กระบวนการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงในด้านการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนภายในสถาบัน

วิธีดำเนินการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2565 ดังนี้

- 1) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการ ที่เป็นบุคคลภายในสถาบัน และเป็นบุคคลภายนอกสถาบัน ที่ใช้บริการกับหน่วยงานสนับสนุนภายในสถาบัน
- 2) ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2565
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบออนไลน์ (Google Form) โดยส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่าน QR-Code

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.20

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ (Operation Excellence)	4.30	86.00
การให้บริการเป็นระบบ สะดวก และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.27	85.40
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.23	84.60
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่างๆ	4.23	84.60
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสม	4.29	85.80
มีความชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใส	4.41	88.20
มีความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.38	87.60
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (Resource Excellence)	4.44	88.80
มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.46	89.20
มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.41	88.20
มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.40	88.00

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	89.40
ได้รับความช่วยเหลือตรงตามที่คาดหวัง	4.45	89.00
ภาพรวม	4.36	87.20

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการของสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบสารสนเทศของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

- 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบัน (ระบบบริหารจัดการยุทธศาสตร์ :SMS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ คือ บุคลากรสถาบัน (สายวิชาการ/สายสนับสนุน) ซึ่งเป็นผู้ที่มีสิทธิเข้าใช้ระบบงาน (User) ในการเข้าถึงและ/หรือบันทึกข้อมูลของหน่วยงาน
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 12 - 28 กันยายน 2565 โดยวิธีการส่งแบบสำรวจออนไลน์ แก่ผู้ที่มีสิทธิเข้าใช้งานระบบ (User) โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 31 ชุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 80.80

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1) ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่อและเข้าใช้งานระบบ	4.11	82.29
2) การสืบค้นข้อมูล มีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลได้ตามต้องการ	4.17	83.43
3) การปรับปรุงข้อมูล มีความสะดวกรวดเร็วในการเพิ่ม/ลบ/แก้ไขข้อมูล	3.94	78.86
4) ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย และน่าเชื่อถือ	3.91	78.29
5) เนื้อหาตรงกับความต้องการการใช้งาน	4.17	83.43

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
6) การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ และวางแผน รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง	4.00	80.00
7) ระบบมีความเสถียร และพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.83	76.57
8) การแสดงผลและการออกรายงาน มีความครบถ้วนและมีรูปแบบตรงกับความต้องการ	3.97	79.43
9) ความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.86	77.14
10) ความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล มีความปลอดภัยที่เพียงพอทั้งในด้านการเข้าใช้ระบบและการเข้าถึงข้อมูลโดยอนุญาตเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง	4.43	88.57
ภาพรวม	4.04	80.80