



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
รอบที่ ๑ (๑ กรกฎาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง



**รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
รอบที่ ๑ (๑ กรกฎาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕)**

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยจะประกอบด้วย ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา จำนวน ๕๗ คน โดยสรุป ผลการประเมิน ดังนี้

**- เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๘	๔๙.๑๐
หญิง	๒๙	๕๐.๙๐
<b>รวม (คน)</b>	<b>๕๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๗ คน จำแนกเป็นเพศชายจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๐

**- ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/อาจารย์	๑๗	๒๙.๘๐
บุคลากรสายสนับสนุน	๑๖	๒๘.๑๐
นักศึกษา	๒๒	๓๘.๖๐
บุคคลภายนอก	๒	๓.๕๐
<b>รวม (คน)</b>	<b>๕๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ด้านตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๗ คน จำแนกเป็นข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๐ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๐ นักศึกษาจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐ และบุคคลภายนอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

- อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๙	๓๓.๓๐
๒๑-๓๐ ปี	๑๑	๑๙.๓๐
๓๑-๔๐	๑๒	๒๑.๑๐
มากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๒๖.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๕๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๗ คน จำแนกเป็นช่วงอายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐ ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๐ และอายุมากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐

๒. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง	๓๔	๕๙.๖๔	ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๕ คน สามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า ๑ ประเภทการติดต่อ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๓	๒๒.๘๐	
โทรศัพท์/แฟกซ์	๘	๑๔.๐๓	
จดหมาย / หนังสือราชการ	๒	๓.๕๓	
<b>รวม</b>		<b>๑๐๐.๐๐</b>	

ด้านประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๗ คน ซึ่งในข้อคำถามนี้ ผู้รับบริการสามารถระบุประเภท (ช่องทาง) ของการติดต่อขอใช้บริการได้มากกว่า ๑ ข้อ โดยสามารถจำแนกประเภท ได้ดังนี้ ประเภทการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๔ ประเภทการติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๐ ประเภทการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/ แฟกซ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๓ และประเภทการติดต่อผ่านทางจดหมาย/ หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๓

### ๓. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับในรอบการประเมินนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน ๔ คน ประกอบด้วย



#### ๑. นายธวัชวงศ์ แสงสัมฤทธิ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งานธุรการและงานสารบรรณ , งานบริการวิชาการและวิจัย และนวัตกรรม , งานหลักสูตรและแผนการเรียน , งานประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย (รับผิดชอบหลัก) , งานจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning / PLC / การสะสมหน่วยการเรียนรู้ (Academic Credit Bank : Credit Bank) หรือ ธนาคารหน่วยกิต , งานบริการนักศึกษาด้านวิชาการ , งานทวนสอบ , งานระเบียบ และกฎหมาย , งานอาคารสถานที่



#### ๒. นางพรพิมล สุวรรณจศิริ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งานนโยบายและแผน , งานบริหารบุคคล , งานเลขานุการและงานการประชุม , งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน , งานการจัดทำรายงานคณบดี / งานโครงการสำนักงานสีเขียว / สถานศึกษาปลอดภัย , งานทดสอบทางอุตสาหกรรม / สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน , งานปฏิบัติการพิเศษเฉพาะกิจ , งานตรวจสอบภายใน (ด้านการบริหารจัดการ) , งานบริหารจัดการงบประมาณบุคลากร (งบประมาณเงินรายได้สะสม) , งานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ



#### ๓. นางสาวมาริษา จินดา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งานกิจการนักศึกษา , งานระบบดูแลนักศึกษา , งานศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต , งานทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม , งานสารสนเทศ Page และ Website , งานประชาสัมพันธ์ , งานแนะแนวนักศึกษา , งานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ



#### ๔. นางสาววิราภรณ์ นิ่มนวล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

งานพัสดุครุภัณฑ์ , งานการเงินและบัญชี , งานแผนงานและงบประมาณ , งานงบประมาณกองทุนพัฒนานักศึกษา (งบประมาณจากกองทุนพัฒนานักศึกษา) , งานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ

ปรากฏผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๖๘
๒. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๐
๓. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๖๕
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
๔. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๔
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๔.๕๙
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๗. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๓๘
๘. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๕๖
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	
๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕๐
๑๐. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๕๒
<b>คะแนนค่าเฉลี่ย</b>	<b>๔.๕๔</b>

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๑ (๑ กรกฎาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕) ประกอบด้วย ๔ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อคำถามดังกล่าวข้างต้น ในส่วนนี้ เป็นการนำเสนอรายละเอียดประเด็นของการให้บริการต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจ ขั้นตอนการขอรับบริการ มีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อการมีระบบให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ และความพึงพอใจในการให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองในการให้บริการ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ และมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ตามลำดับ

สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๑ (๑ กรกฎาคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕) ประกอบด้วยทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนความพึงพอใจของ ผู้รับบริการภาพรวมเท่ากับ ๔.๕๔