



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง



**รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕)**

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยจะประกอบด้วย ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา จำนวน ๕๕ คน โดยสรุปผลการประเมิน ดังนี้

- เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๖	๔๗.๓๐
หญิง	๒๙	๕๒.๗๐
รวม (คน)	๕๕	๑๐๐.๐๐

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๕ คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๐

- ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ/อาจารย์	๒๓	๔๑.๘๐
บุคลากรสายสนับสนุน	๑๗	๓๐.๙๐
นักศึกษา	๑๒	๒๑.๘๐
บุคคลภายนอก	๓	๕.๕๐
รวม (คน)	๕๕	๑๐๐.๐๐

ด้านตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๕ คน จำแนกเป็นข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๐ นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ และบุคคลภายนอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐

- อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	๑๐.๙๑
๒๑-๓๐ ปี	๑๓	๒๓.๖๓
๓๑-๔๐	๑๙	๓๔.๕๕
มากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๓๐.๙๑
รวม	๕๕	๑๐๐.๐๐

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๕ คน จำแนกเป็นช่วงอายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๑ ช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๓ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕ และ อายุมากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๑

๒. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง	๔๓	๘๐.๐๐	ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๕ คน สามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า ๑ ประเภทการติดต่อ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๙	๑๖.๓๖	
ระบบโซเชียลมีเดีย ต่างๆ	๓๐	๕๔.๕๕	
โทรศัพท์/แฟกซ์	๑๗	๓๐.๙๑	
จดหมาย / หนังสือราชการ	๙	๑๖.๓๖	
รวม		๑๐๐.๐๐	

ด้านประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๕ คน ซึ่งในข้อคำถามนี้ ผู้รับบริการสามารถระบุประเภท (ช่องทาง) ของการติดต่อขอใช้บริการได้มากกว่า

๑ ข้อ โดยสามารถจำแนกประเภท ได้ดังนี้ ประเภทการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ประเภท การติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐ การติดต่อผ่านระบบโซเชียลมีเดีย ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ประเภทการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/ แฟกซ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๐ และประเภทการติดต่อผ่านทางจดหมาย/ หนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐

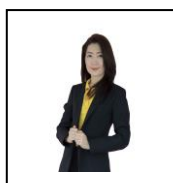
๓. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับในรอบการประเมินนี้ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยแยกเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน ๔ คน ผู้รับการประเมิน ประกอบด้วย



1. นายรัชวงศ์ 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



2. นางพรพิมล สุวรรณจศิริ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

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



3. นางสาวมาริษา จินดา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

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



4. นางสาววิราภรณ์ นิ่มนวล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

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

ปรากฏผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ผู้รับการประเมิน : นายธวัชวงศ์ แสงสัมฤทธิ์

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๖๐
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๗
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๖๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๗
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๖๓
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๔.๖๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๑
8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๕๔
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๖๑
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๖๑
คะแนนค่าเฉลี่ย	๔.๖๑

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของนายธวัชวงศ์ แสงสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ๔ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อคำถามดังกล่าวข้างต้น ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นของการให้บริการต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจต่อ การมีระบบให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ในระดับมากที่สุด ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ และความพึงพอใจในการให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจที่เท่ากัน ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจด้านมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับที่เท่ากัน คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑

สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของนายธวัชวงศ์ แสงสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๑

ผู้รับการประเมิน : นางพรพิมล สุวรรณนัจศิริ

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๗๒
๒. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๕
๓. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๗๐

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
๔. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๖๗
๕. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๐
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๔.๗๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๗. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ	๔.๖๗
๘. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๖๓
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๖๕
๑๐. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๗๐
คะแนนค่าเฉลี่ย	๔.๖๙

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของ
นางพรพิมล สุวรรณจักริ ประกอบด้วย ๔ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อคำถามดังกล่าวข้างต้น ในส่วนนี้เป็นการ
นำเสนอรายละเอียดของประเด็นของการให้บริการต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสาย
สนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการ
มีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ ในระดับมากที่สุด การมีระบบให้บริการที่
เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ และการให้บริการตามที่ขอได้อย่าง
รวดเร็วอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่
กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมี
ความเป็นกันเองในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจที่เท่ากัน ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๔.๗๐ และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจด้านมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ ในระดับมากที่สุด และได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับที่เท่ากัน คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕

สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของนางพรพิมล สุวรรณนัจศิริ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนน ความ พึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๙

ผู้รับการประเมิน : นางสาวมาริษา จินดา

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๖๓
๒. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๑
๓. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๖๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
๔. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๙
๕. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๖๑
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๔.๖๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๗. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๖๕
๘. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๕๙

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๖๑
๑๐. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๖๓
คะแนนค่าเฉลี่ย	๔.๖๓

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของนางสาวมาริษา จินดา ประกอบด้วย ๔ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อคำถามดังกล่าวข้างต้น ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นของการให้บริการต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และการมีระบบให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และการให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจด้านมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ และ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑

สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕)

ของนางสาวมาริษา จินดา ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๖๓

ผู้รับการประเมิน : นางสาววิรภากานต์ นิมนวล

รายการ	คิดเป็นค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๕๗
๒. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๖
๓. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๕๗
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
๔. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๗
๕. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๖๑
๖. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	๔.๕๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๗. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ	๔.๕๙
๘. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	๔.๕๔
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕๙
๑๐. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	๔.๕๙
คะแนนค่าเฉลี่ย	๔.๕๙

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของ
นางสาววิรภากานต์ นิมนวล ประกอบด้วย ๔ ด้าน จำนวน ๑๐ ข้อคำถามดังกล่าวข้างต้น ในส่วนนี้เป็น
การนำเสนอรายละเอียดของประเด็นของการให้บริการต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากร
สายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับ
บริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และการมีระบบให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ในระดับ

มากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ และการให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจด้านมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ และ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ คะแนนค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ ๔.๕๙ สรุป ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ของนางสาววิราภรณ์ นิ่มนวล ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ๔.๕๙

ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง รอบที่ ๒ (๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีผลคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ ๔.๗๖

