

**รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2563**

.....

จากผลการดำเนินการแบบสำรวจสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร ปีการศึกษา 2563 และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 คน ผลการประเมินกล่าวมีดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์และเกณฑ์ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ครั้งนี้ หากค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ใน
ช่วงใดก็แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับนั้น ทั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	40.54
หญิง	21	59.46
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	36	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	17	47.22
31 – 40 ปี	10	27.78
41 – 50 ปี	2	5.56
51 ขึ้นไป	7	19.44
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	36	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	28	77.78
อาจารย์	6	16.67
ไม่ระบุ	2	5.56
รวม	36	100.00
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยศิลปากร	27	75.00
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	1	2.78
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1	2.78
พนักงานโรงแรม	1	2.78
มหาวิทยาลัยบูรพา	1	2.78
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1	2.78
ไม่ระบุ	4	11.11
รวม	36	100.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการใช้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD.	ค่าระดับ	อันดับที่
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.72	1.30	มาก	1
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.69	1.37	มาก	2
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.67	1.31	มาก	3
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.58	1.30	มาก	4
รวม	3.67	1.27	มาก	-

หมายเหตุ อันดับที่เรียงตามคะแนนค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลประเมินระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.67$, SD. 1.27) คิดเป็นร้อยละ 73.40

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เจ้าหน้าที่ที่อยู่แล้วค่ะ ให้ความรู้ชัดเจนเข้าใจง่าย