

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563**

กองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการกับกองนโยบายและแผน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยมวยไทยศึกษาและการแพทย์แผนไทย บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น สกอ. สำนักงานประมาณ และบริษัทต่างๆ ที่ติดต่อกับหน่วยงานกองนโยบายฯ โดยผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ อาจารย์พิเศษ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน นักศึกษาและบุคคลภายนอก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและประเภทการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์ประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนนคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 224)

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการบริการน้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยมีการแปลความหมายดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยใช้ Google form โดยมีผู้เข้าร่วมประเมินจำนวน 50 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 50	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	20	40.00
หญิง	30	60.00
รวม	50	100.00
2. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ / อาจารย์	29	58.00
บุคลากรสายสนับสนุน	14	18.00
บุคลากรภายนอก	7	14.00
รวม	50	100.00
3. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	1	2.00
อายุ 21-30 ปี	8	16.00
อายุ 31-40 ปี	17	34.00
อายุมากกว่า 40 ปี	24	48.00
รวม	50	100.00
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเอง	23	46.00
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	22.00
ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	10	20.00
จดหมาย / หนังสือราชการ	6	12.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 60.00 ชาย ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ข้าราชการ / อาจารย์ ร้อยละ 58.00 บุคลากรสายสนับสนุนร้อยละ 18.00 และบุคลากรภายนอก ร้อยละ 14.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 48.00 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 34.00 อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 16.00 และน้อยสุดคือไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 2.00 การติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

การ ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 46.00 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 22.00 ติดต่อกันโทรศัพท์/แฟกซ์ ร้อยละ 20.00 และจดหมาย / หนังสือราชการ ร้อยละ 12.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.81	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.72	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.83	มาก
เฉลี่ย	4.49	0.79	มาก

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า อันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ 4.44 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.81	มาก
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย	4.44	0.79	มาก
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.44	0.76	มาก
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.50	0.89	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.54	0.71	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	0.68	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.46	1.01	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.72	มากที่สุด
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.50	0.74	มากที่สุด
8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.56	0.70	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.83	มาก
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.42	0.78	มาก
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.44	0.88	มาก
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.46	0.81	มาก
เฉลี่ย	4.49	0.79	มาก

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อันดับแรก คือระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันได้แก่ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย และให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี ค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม