

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2564**

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 | 26 | 52.00 |
| หญิง | 24 | 48.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |
| 2. ตำแหน่ง | | |
| ข้าราชการ / อาจารย์ | 26 | 52.00 |
| บุคลากรสายสนับสนุน | 24 | 48.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |
| 3. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ | | |
| ติดต่อด้วยตนเอง | 40 | 80.00 |
| ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 6 | 12.00 |
| จดหมาย / หนังสือราชการ | 4 | 8.00 |
| รวม | 50 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 52.00 หญิง ร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ข้าราชการ / อาจารย์ ร้อยละ 52.00 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 48.00 และการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการ ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 80.00 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 12.00 และจดหมาย / หนังสือราชการ ร้อยละ 12.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | |
|-----------------------------------|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.49 | 0.53 | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.42 | 0.48 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.46 | 0.59 | มาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.56 | 0.56 | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | 4.49 | 0.48 | มาก |

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า อันดับแรกคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากและสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมากเช่นกันตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.49 | 0.53 | มาก |
| 1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | 4.48 | 0.65 | มาก |
| 2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว | 4.48 | 0.50 | มาก |
| 3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.52 | 0.58 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.42 | 0.48 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.56 | 0.58 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.40 | 0.70 | มาก |
| 6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง | 4.30 | 0.71 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.46 | 0.59 | มาก |
| 7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง | 4.44 | 0.58 | มาก |
| 8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี | 4.48 | 0.65 | มาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.56 | 0.56 | มากที่สุด |
| 9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.60 | 0.57 | มากที่สุด |
| 10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ | 4.52 | 0.58 | มากที่สุด |
| 11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | 4.52 | 0.58 | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | 4.49 | 0.48 | มาก |

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันได้แก่ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนและให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี ค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมากและด้านมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อันดับแรก คือได้รับบริการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีคะแนนเท่ากันคือ ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 เท่ากับ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม