

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึง 30 ธันวาคม 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) ตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนน จัดอันดับ 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 มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยใช้ Google form โดยมีผู้เข้าร่วมประเมินจำนวน 53 คน

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

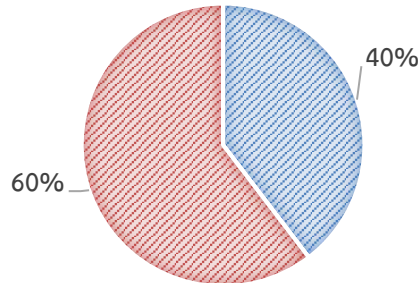
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 53	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	21	39.62
หญิง	32	60.38
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการ / อาจารย์	17	32.08
บุคลากรสายสนับสนุน	36	67.92
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
21 - 30 ปี	6	11.32
31 - 40 ปี	24	45.28
เกิน 40 ปีขึ้นไป	23	43.40
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ</b>		
ติดต่อด้วยตนเอง	38	71.70
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	20.75
จดหมาย / หนังสือราชการ	1	1.89
ผ่านโทรศัพท์/FAX	3	5.66
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 53 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 60.38 และเพศชายจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 67.92 และเป็นข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาคือ ช่วงอายุเกิน 40 ปีขึ้นไปจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 และสุดท้ายคือช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวนเพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมาคือ ร้อยละ 20.75 คือด้านผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาการใช้งานผ่านโทรศัพท์/FAX ร้อยละ 5.66 และสุดท้ายร้อยละ 1.89 คือทางจดหมาย/ หนังสือราชการ

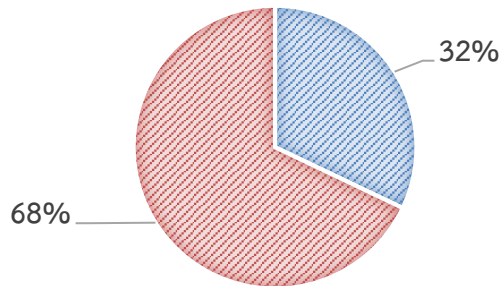
แผนภูมิสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม  
แบ่งตามเพศ

ชาย หญิง



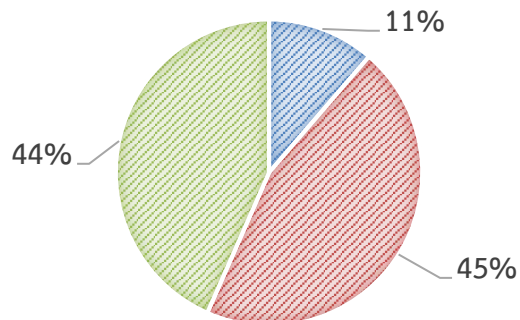
แผนภูมิสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม  
แบ่งตามตำแหน่ง

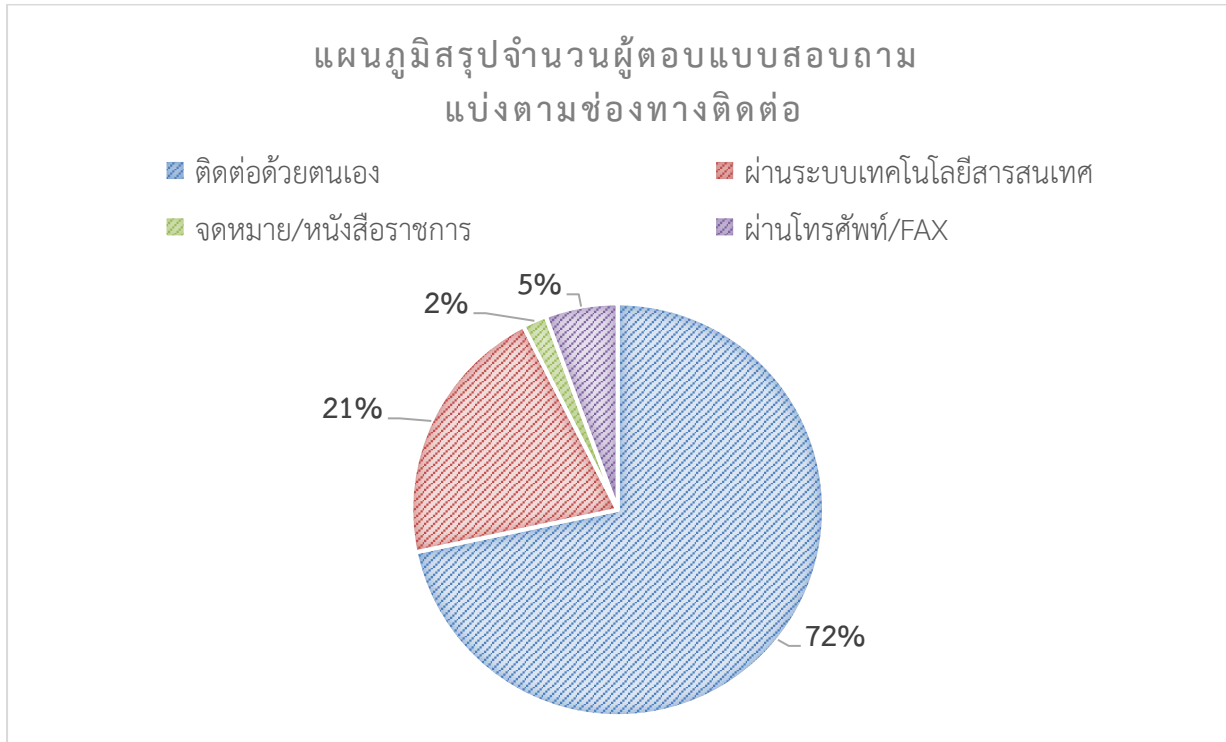
ข้าราชการ/อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน



แผนภูมิสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม  
แบ่งตามอายุ

21 - 30 ปี 31 - 40 ปี เกิน 40 ปีขึ้นไป





## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.68	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.71	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.56	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.70	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.52</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า อันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ซึ่งทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและสุดท้ายคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.48	0.68	มาก
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.49	0.67	มาก
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.55	0.67	มากที่สุด
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.40	0.72	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	4.56	0.71	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.45	0.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.62	0.69	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.60	0.69	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	4.55	0.56	มากที่สุด
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.55	0.54	มากที่สุด
8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.55	0.57	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	4.50	0.70	มากที่สุด
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.51	0.70	มากที่สุด
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.51	0.70	มากที่สุด
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.49	0.70	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	4.52	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนและมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.40 ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด และ เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.45 อยู่ในระดับมาก **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งการมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียงและสถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี ท้ายสุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อันดับแรก มี 2 ข้อคือได้รับบริการตรงตามความต้องการและการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมาคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 เท่ากับ อยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานทางออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด

- การทำงานย่อมมีข้อผิดพลาด ความเครียดจากการทำงาน มีกันทุกคน เราต่างก็เป็นคนเหมือนกัน แค่พูดจากันดี ๆ ก็เข้าใจ ทำไมต้องใช้อารมณ์ในการทำงาน อยากให้ใช้สติในการทำงาน แล้วทุกอย่างจะดีขึ้นอยากไปติดต่อมากขึ้น