

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2565**

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. สำนักงบประมาณ 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 65 คน

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

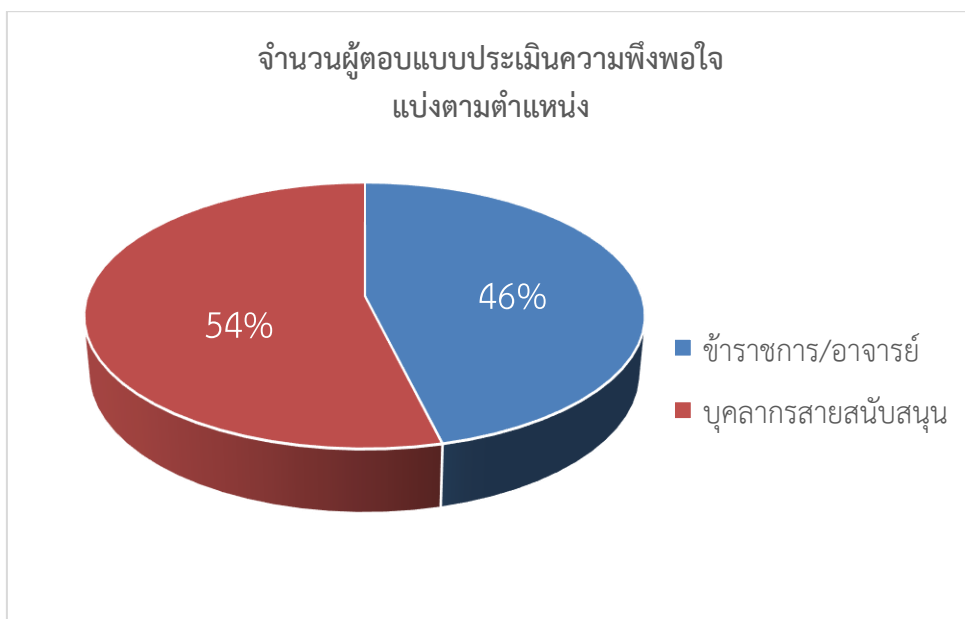
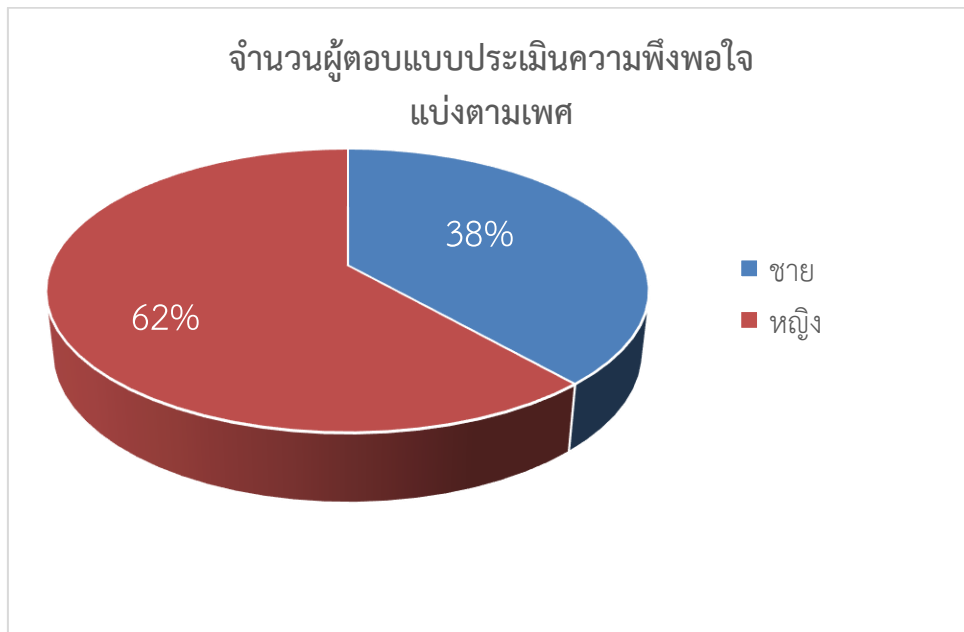
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

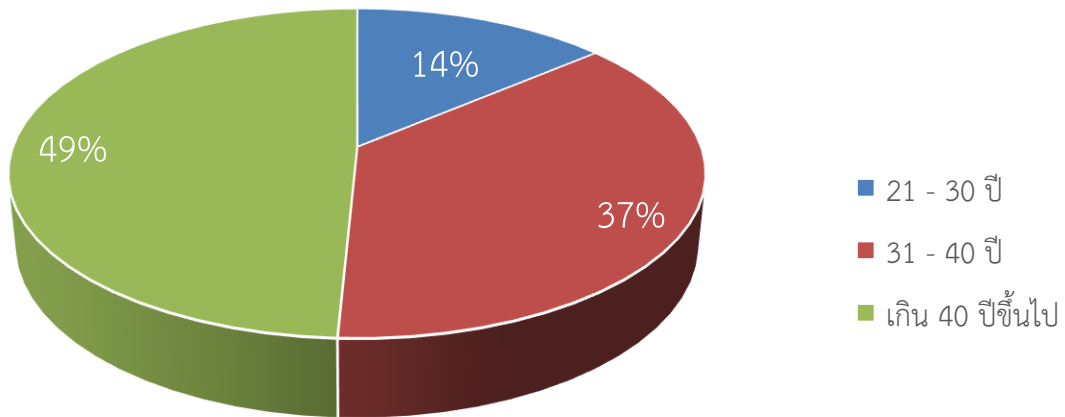
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 65	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	25	38.46
หญิง	40	61.54
<b>รวม</b>	65	100.00
<b>2. ตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการ / อาจารย์	30	46.15
บุคลากรสายสนับสนุน	35	53.85
<b>รวม</b>	65	100.00
<b>3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
21 - 30 ปี	9	13.85
31 - 40 ปี	24	36.92
เกิน 40 ปีขึ้นไป	32	49.23
<b>รวม</b>	65	100.00
<b>4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ</b>		
ติดต่อด้วยตนเอง	39	60.00
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	18.46
จดหมาย / หนังสือราชการ	11	16.92
ผ่านโทรศัพท์/FAX	3	4.62
<b>รวม</b>	65	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 65 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 61.54 และเพศชายจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 53.85 และเป็นข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิน 40 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 รองลงมาคือ 31 - 40 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.92 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ร้อยละ 18.46 คือด้านผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 คน

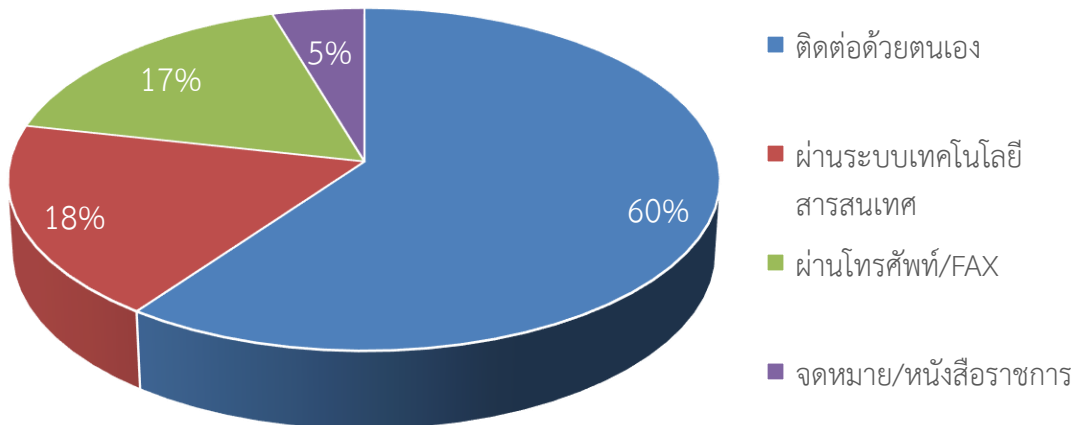
## แผนภูมิสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประเภทต่าง ๆ



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
แบ่งตามตำแหน่ง



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
แบ่งตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.61	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.65	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.54	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	0.61	มาก
เฉลี่ย	4.47	0.60	มาก

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า อันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.43</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.43	0.59	มาก
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.43	0.64	มาก
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.43	0.61	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.51</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.54	0.59	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.48	0.71	มาก
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.51	0.66	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.44</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.43	0.56	มาก
8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.45	0.53	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.49</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.49	0.59	มาก
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.46	0.61	มาก
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.51	0.62	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.47</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีค่าเฉลี่ย 4.45 และรองลงมาคือมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และด้านสุดท้ายคือ**ด้านคุณภาพการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมาคือได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 เท่ากับ อยู่ในระดับมาก **โดยสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน** เฉลี่ยรวม 4.47 อยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ขอให้รักษาคุณภาพการทำงานค่ะ
- ทุกอย่างลงตัวครับ
- ยอดเยี่ยมอยู่แล้ว
- ดีครับ ถ้าไม่มีงานด่วน

- อยากให้กองแผนมีการจัดระบบการจัดส่งงาน/เอกสารให้ดียิ่งขึ้น เพราะเอกสารส่วนใหญ่ที่ได้จากกองแผน มักระบุให้ส่ง ด่วน/ด่วนที่สุด ทำให้ผู้รับผิดชอบโครงการจัดเตรียมข้อมูลไม่ทัน และต้องส่งงานแบบที่ไม่ค่อยเรียบร้อย หรือวางแผนการทำงานไม่รอบคอบ ส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแผน/ข้อมูลภายหลัง . จะดีกว่านี้ถ้ากองแผนมีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ และขยายระยะเวลาส่งเอกสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับผิดชอบโครงการสามารถทำงาน/เอกสาร ที่ต้องส่งให้กองแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนามหาวิทยาลัยได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้