

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึง 30 ธันวาคม 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 ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน 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 44 คน

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

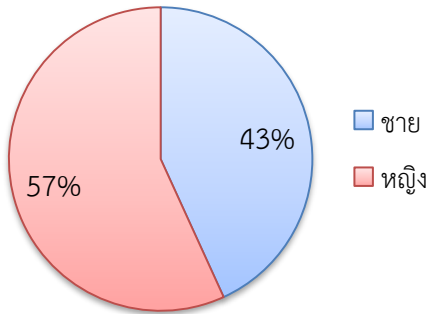
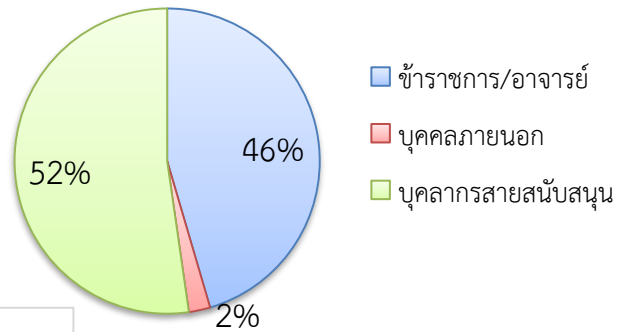
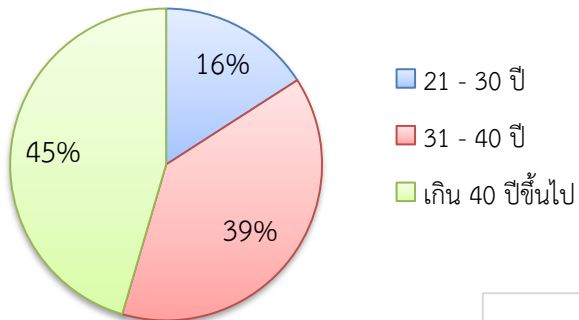
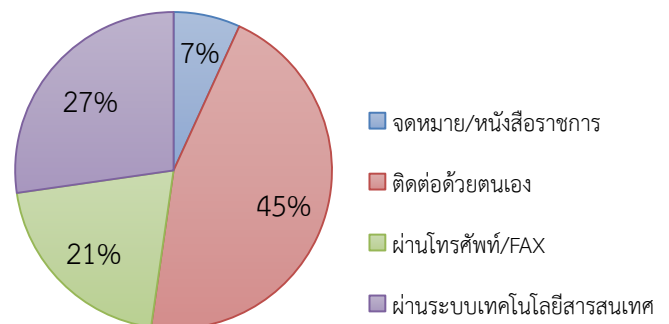
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 44	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	19	43.18
หญิง	25	56.82
<b>รวม</b>	44	100.00
<b>2. ตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการ / อาจารย์	20	45.45
บุคคลภายนอก	1	2.27
บุคลากรสายสนับสนุน	23	52.27
<b>รวม</b>	44	100.00
<b>3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
21 - 30 ปี	7	15.91
31 - 40 ปี	17	38.64
เกิน 40 ปีขึ้นไป	20	45.45
<b>รวม</b>	44	100.00
<b>4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ</b>		
จดหมาย / หนังสือราชการ	3	6.82
ติดต่อด้วยตนเอง	20	45.45
ผ่านโทรศัพท์/FAX	9	20.45
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	27.27
<b>รวม</b>	44	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 44 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 56.82 และเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 52.27 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 และบุคคลภายนอก 1 คนคิดเป็นร้อยละ 2.27 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิน 40 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ 31 - 40 ปีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ร้อยละ 27.27 คือด้านผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 คน

## แผนภูมิสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประเภทต่าง ๆ

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
แบ่งตามเพศจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
แบ่งตามตำแหน่งจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
แบ่งตามอายุจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ  
แบ่งตามประเภทการติดต่อขอใช้บริการ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.65	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.75	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.65	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.31	0.75	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.33</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า อันดับแรกคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยประเด็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.35</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.36	0.65	มาก
2. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.34	0.68	มาก
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.34	0.68	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.30	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.32	0.74	มาก
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.32	0.83	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.35</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.32	0.67	มาก
8. สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.39	0.62	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.32	0.67	มาก
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.30	0.73	มาก
11. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.32	0.83	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.33</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีค่าเฉลี่ย 4.39 และด้านสุดท้ายคือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรก คือได้รับบริการตรงตามต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ดีเยี่ยม
- เรื่องการพูดจาค่ะ
- ในกองแผนเจ้าหน้าที่แรงมาก
- เป็นกำลังใจให้ครับ 🙏