

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566**

กองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**วัตถุประสงค์** เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการกับกองนโยบายและแผน

**กลุ่มผู้ให้ข้อมูล**

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยมวยไทยศึกษาและการแพทย์แผนไทย บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงโดยผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ อาจารย์พิเศษ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

เกณฑ์ประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนน จัด อันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) (พิชิต ฤทธิจรุญ. 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 56 คน

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 56	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
● ชาย	24	42.86
● หญิง	32	57.14
<b>รวม</b>	<b>56</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ตำแหน่ง</b>		
● ข้าราชการ / อาจารย์	23	41.07
● บุคลากรสายสนับสนุน	33	58.93
<b>รวม</b>	<b>56</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
● 21 - 30 ปี	11	19.64
● 31 - 40 ปี	14	25.00
● เกิน 40 ปีขึ้นไป	31	55.36
<b>รวม</b>	<b>56</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ</b>		
● ติดต่อด้วยตนเอง	33	62.50
● ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	10.71
● ผ่านโทรศัพท์/FAX	7	12.50
● จดหมาย/หนังสือราชการ	8	14.29
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>56</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 56 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 57.14 และเพศชายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 58.93 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.07 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิน 40 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 55.36 รองลงมาคือ 31 - 40 ปีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ร้อยละ 17.29 คือด้าน ผ่านโทรศัพท์/FAX จำนวน 8 คน

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.69	มาก
● ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.71	มาก
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.70	มาก
● ด้านภาพรวมการให้บริการ	4.38	0.78	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยประเด็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.35</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
● ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.38	0.65	มาก
● ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.36	0.72	มาก
● มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.30	0.71	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.36</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
● เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.39	0.65	มาก
● เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.41	0.68	มาก
● เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.27	0.80	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.46</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
● มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.46	0.69	มาก
● สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.45	0.60	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.38</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
● ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.38	0.80	มาก
● ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.38	0.78	มาก
● ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.38	0.78	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า รวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ย 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 4.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ใน ระดับมากทุกข้อ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.80 และ 0.78 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- บริการประทับใจ
- ควบคุมภาวะทางอารมณ์ให้มากกว่านี้
- ขยายสำนักงานให้กว้างขวางขึ้น
- น่ารักค่ะ