

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
 วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2567**

กองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการกับกองนโยบายและแผน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยมวยไทยศึกษา และการแพทย์แผนไทย บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ อาจารย์พิเศษ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน เช่น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบโครงการยุทธศาสตร์หรืองบประมาณ และเจ้าหน้าที่ที่ขอข้อมูลหรือให้ข้อมูลสารสนเทศกับกองนโยบายและแผนเป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

เกณฑ์ประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนน จัด อันดับ 5 ระดับของ ลิเคิร์ท (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 118 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

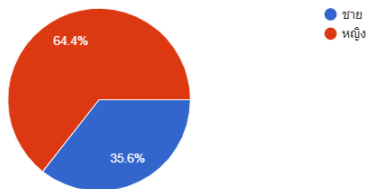
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 118	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
● ชาย	42	35.59
● หญิง	76	64.41
รวม	118	100.00
2. ตำแหน่ง		
● ข้าราชการ / อาจารย์	54	45.76
● บุคลากรสายสนับสนุน	64	54.24
รวม	118	100.00
3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
● 21 - 30 ปี	9	7.63
● 31 - 40 ปี	43	36.44
● เกิน 40 ปีขึ้นไป	66	55.93
รวม	118	100.00
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ		
● ติดต่อด้วยตนเอง	76	64.41
● ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	8.47
● ผ่านโทรศัพท์/FAX	18	15.25
● จดหมาย/หนังสือราชการ	14	11.86
เฉลี่ยรวม	118	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 118 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 64.41 และเพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 54.24 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.76 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิน 40 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.93 รองลงมาคือ 31 - 40 ปีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.44 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเองจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 64.41 รองลงมาคือ ร้อยละ 15.25 คือด้าน ผ่านโทรศัพท์/FAX จำนวน 18 คน

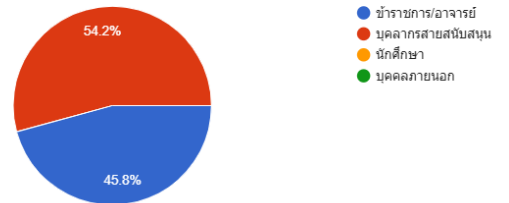
เพศ

คำตอบ 118 ข้อ



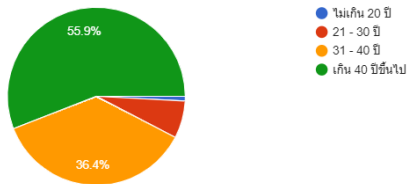
ตำแหน่ง

คำตอบ 118 ข้อ



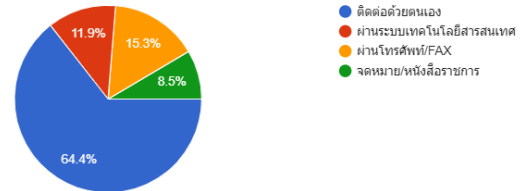
อายุ

คำตอบ 118 ข้อ



ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ ทางช่องทางใดมากที่สุด

คำตอบ 118 ข้อ



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.67	มาก
● ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.68	มาก
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.63	มากที่สุด
● ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.67	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.50	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า อันดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับรองลงมา

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จำแนกตามรายข้อ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.67	มาก
• ขั้นตอนการขอรับการบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.49	0.65	มาก
• ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.53	0.62	มากที่สุด
• มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.45	0.73	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.68	มาก
• เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.49	0.65	มาก
• เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.55	0.65	มากที่สุด
• เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.42	0.75	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.63	มากที่สุด
• มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.49	0.63	มาก
• สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.53	0.62	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.67	มากที่สุด
• ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.55	0.61	มากที่สุด
• ได้รับการอย่างมีคุณภาพ	4.49	0.72	มาก
• ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.51	0.70	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.50	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ ได้รับการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีรายละเอียดทั้งหมด 11 ความคิดเห็นดังนี้

1. เป็นกำลังใจให้ เพื่อการใช้บริการนะคะ
2. เจ้าหน้าที่น่ารักล้วยไปนิด
3. ขอบคุณค่ะ
4. ดี
5. ขอบคุณที่ดูแล แนะนำ เข้าใจ ช่วยเหลือ ให้การทำงานลุล่วง
6. ติดตามให้คำแนะนำในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพค่ะ
8. ทุกอย่างลงตัวครับ
9. ระยะเวลาที่ให้ส่งงานโครงการกระชั้นชิดตลอด มีเวลาน้อยมากในการส่ง..ควรให้ระยะเวลาในการคิดโครงการพอสมควร
10. ขอบคุณที่ทีมงานทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดีค่ะ
11. ควรมีระบบการบริหารจัดการขั้นตอนการดำเนินโครงการที่ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย