

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึง 30 ธันวาคม พ.ศ. 2567**

กองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการกับกองนโยบายและแผน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยมวยไทยศึกษา และการแพทย์แผนไทย บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 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 ระดับของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

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

ที่มา : ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นลิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยใช้ Google form โดยมีผู้เข้าร่วมประเมินจำนวน 120 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 120	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
● ชาย	46	38.33
● หญิง	74	61.67
รวม	120	100.00
2. ตำแหน่ง		
● ข้าราชการ / อาจารย์	65	54.17
● บุคลากรสายสนับสนุน	55	45.83
รวม	120	100.00
3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
● 21 – 30 ปี	12	10.00
● 31 – 40 ปี	35	29.17
● เกิน 40 ปีขึ้นไป	73	60.83
รวม	120	100.00
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ		
● ติดต่อด้วยตนเอง	82	68.34
● ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	8.33
● ผ่านโทรศัพท์/FAX	12	10.00
● จดหมาย/หนังสือราชการ	16	13.33
เฉลี่ยรวม	120	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 61.67 และเพศชายจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.02 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 45.83 ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิน 40 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 รองลงมาคือ 31 – 40 ปีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 82 คนคิดเป็นร้อยละ 68.34 รองลงมาคือ ร้อยละ 13.33 คือด้าน ผ่านโทรศัพท์/FAX จำนวน 16 คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
● ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.59	มาก
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.61	มากที่สุด
● ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.59	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า อันดับแรกคือด้านคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่สามคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.52 และด้านสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
● ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.49	0.53	มาก
● ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.59	0.54	มากที่สุด
● มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.47	0.65	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.59	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.54	0.58	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
● เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.46	0.63	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.61	มากที่สุด
● มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.54	0.61	มากที่สุด
● สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.53	0.62	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.59	มากที่สุด
● ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.58	0.57	มากที่สุด
● ได้รับการอย่างมีคุณภาพ	4.60	0.59	มากที่สุด
● ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.58	0.60	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 ด้านที่ได้รับคะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือ มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับแรกคือได้รับการอย่างมีคุณภาพ ทุกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ใน ระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ขอขอบคุณที่ให้บริการอย่างดีทุกครั้งที่ได้ติดต่อประสานงาน
- ดีมากคะ
- การรับบริการดีมาก
- ดีเยี่ยมอยู่แล้วคะ
- ในกรณีที่อาจารย์สังกัดกลุ่มวิชา จะไม่ทราบข้อมูลการเสนองบประมาณ
- ดี
- ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการอย่างดีเยี่ยม
- เอาใจใส่ มีจิตบริการดีมาก
- ชอบที่ทำงานเป็นระบบดีค่ะ
- โดยรวมเจ้าหน้าที่ทุกคนน่ารักดีมาก