

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2568

กองนโยบายและแผน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการกับกองนโยบายและแผน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยมวยไทยศึกษาและการแพทย์แผนไทย 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 ระดับของลิเคิร์ทสเกล (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 : ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นลิส เอ. ลิเคิร์ท (Rensis A. Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง โดยใช้ Google form โดยมีผู้เข้าร่วมประเมินจำนวน 73 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 73	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
• ชาย	23	31.51
• หญิง	50	68.49
รวม	73	100.00
2. ตำแหน่ง		
• ข้าราชการ / อาจารย์	23	31.51
• บุคลากรสายสนับสนุน	50	68.49
รวม	73	100.00
3. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
• 21 – 30 ปี	7	9.59
• 31 – 40 ปี	16	21.92
• เกิน 40 ปีขึ้นไป	50	68.49
รวม	73	100.00
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ		
• ติดต่อด้วยตนเอง	54	73.97
• ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	8.22
• ผ่านโทรศัพท์/FAX	4	5.48
• จดหมาย/หนังสือราชการ	9	12.33
เฉลี่ยรวม	73	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 73 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 68.49 และเพศชายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 โดยตำแหน่งส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 68.49 รองลงมาข้าราชการ/ อาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 คือ ส่วนช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิน 40 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 68.49 รองลงมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 ประเภทการติดต่อขอใช้บริการของ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 73.97 รองลงมาคือ ร้อยละ 12.33 คือด้านจดหมาย/หนังสือราชการจำนวน 9 คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.50	มากที่สุด
• ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.53	มากที่สุด
• ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.55	มากที่สุด
• ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.71	0.50	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.66	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า อันดับแรกคือด้านคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่สามคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.66 และด้านสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	X	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.50	มากที่สุด
• ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.59	0.52	มากที่สุด
• ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.71	0.46	มากที่สุด
• มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.67	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.53	มากที่สุด
• เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.71	0.51	มากที่สุด
• เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70	0.52	มากที่สุด
• เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.66	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.55	มากที่สุด
• มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างพอเพียง	4.59	0.55	มากที่สุด
• สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.60	0.55	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.71	0.50	มากที่สุด
• ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.71	0.49	มากที่สุด
• ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ	4.70	0.49	มากที่สุด
• ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.71	0.51	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.66	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พิจารณามลการประเมินในด้านต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.46 ด้านที่ได้รับคะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับแรกคือสถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดีมีค่าเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับแรกคือได้รับการบริการตรงตามความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 อยู่ใน ระดับมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 และ 0.51 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เทคโนโลยี AI จะมีประโยชน์ต่องานนโยบายและแผนในปัจจุบันและอนาคต
- ดี
- ทุกอย่างลงตัว
- ขอให้กำหนดการส่งงานหรือแจ้งหน่วยงานที่รวดเร็ว หรือให้เวลาในการดำเนินการส่ง จะได้มีเวลาในการดำเนินการ
- เป็นกำลังใจให้หะคะ สู้ๆ
- บริการรวดเร็ว ทันใจ ติดตามงานได้คล่องตัวขึ้น
- ควรปรับปรุงสถานที่เพื่อลดความแออัด
- ดีมากคะ (x2)