

รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการดำเนินการสำรวจและขั้นตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยนครปฐม ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 30 กันยายน พ.ศ. 2567

2. เครื่องมือที่ใช้และการวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผ่านระบบสารสนเทศ Google Forms แบบสอบถามในการสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ประเภทผู้รับบริการ (ยกเว้นผู้รับบริการจากหน่วยงานระดับคณะ ที่จะมียearsชั้นปีที่ศึกษา)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3.ด้านการอำนวยความสะดวก 4.ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ (5, 4, 3, 2, 1) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน Likert (1967) ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---------|---|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |

2	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ดังนั้นเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคะแนนวัดความพึงพอใจของผู้รับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้ของ บุญชม ศรีสะอาด. (2556) ดังนี้			
4.51 – 5.00		หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50		หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50		หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50		หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50		หมายถึง	มีพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้
เต็มข้อความและตอบอย่างอิสระ

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ดังนี้

1. กองนโยบายและแผนจัดทำบันทึกข้อความ เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือหน่วยงานในการ
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. กองนโยบายและแผนส่ง QR code เพื่อเข้าสู่แบบสอบถาม พร้อมสารสนเทศประชาสัมพันธ์ให้แต่ละ
หน่วยงาน
3. กองนโยบายและแผนตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ในการตอบคำถามอีกครั้ง เพื่อนำไป
ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลในการสรุปผลต่อไป

4. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมโดยใช้แบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 8,148 คน

ตารางที่ 4.1 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ข้อมูลส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.46	มาก	3
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.42	มาก	4
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.46	มาก	1
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.46	มาก	2
รวมความสุขในการทำงาน	4.45	มาก	

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
ด้านที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่		
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	มาก
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.42	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.51	มากที่สุด
รวม	4.46	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.40	มาก
การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	4.43	มาก
เอกสาร แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.44	มาก
รวม	4.42	มาก
ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น	4.50	มาก
มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.44	มาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.45	มาก
รวม	4.46	มาก
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ		
การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.45	มาก
ได้รับบริการทันต่อความต้องการไปใช้งาน	4.46	มาก
ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.46	มาก
รวม	4.46	มาก
รวมทั้งหมด	4.45	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานหลัก	จำนวนผู้ตอบ	ด้านที่ 1 การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ด้านที่ 2 กระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 การอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	รวม
คณะครุศาสตร์	475	4.36	4.33	4.37	4.36	4.36
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	884	4.2	4.17	4.23	4.22	4.21
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	502	4.12	4.07	4.14	4.12	4.11
คณะวิทยาการจัดการ	1,065	4.28	4.29	4.33	4.31	4.3
คณะพยาบาลศาสตร์	100	4.48	4.55	4.59	4.55	4.54
สำนักงานอธิการบดี	1,611	4.65	4.55	4.54	4.58	4.58
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	802	4.12	4.13	4.16	4.14	4.14
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	867	4.45	4.43	4.47	4.46	4.45
สำนักคอมพิวเตอร์	117	4.57	4.52	4.61	4.62	4.58
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1,202	4.55	4.53	4.54	4.55	4.54
สถาบันวิจัยและพัฒนา	89	4.71	4.63	4.57	4.69	4.65
สถาบันภาษา	426	4.6	4.53	4.54	4.54	4.55
ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจUBI	8	4.88	4.79	4.92	4.83	4.85
มหาวิทยาลัย	8,148	4.46	4.42	4.46	4.46	4.45