

# รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562

## คำนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานคณะ สำนัก และสถาบัน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ประจำปี 2562 เพื่อให้หน่วยบริหารนำผลการสำรวจ มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โดยใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดีผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงาน ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ ต่อการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานอธิการบดี ในครั้งต่อไปด้วยจะขอบพระคุณยิ่ง

สำนักงานอธิการบดี

2562

## สารบัญ

		หน้า
คำนำ.....		ก
สารบัญ.....		ข
บทสรุปผู้บริหาร.....		ค
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ.....</b>	<b>1</b>
	ความเป็นมา.....	1
	ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์.....	1
	โครงสร้างการบริหาร.....	4
	หลักการและเหตุผล.....	5
	วัตถุประสงค์.....	5
	ขอบเขต.....	5
	นิยามศัพท์.....	6
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
<b>บทที่ 2</b>	<b>วิธีดำเนินการ.....</b>	<b>7</b>
	วิธีการดำเนินงาน.....	7
	กลุ่มเป้าหมาย.....	7
	เครื่องมือ.....	7
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	8
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	8
<b>บทที่ 3</b>	<b>การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล.....</b>	<b>9</b>
	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	11
<b>ภาคผนวก</b>	<b>แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</b>	
	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.....	16

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการให้บริการ โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งหมด 1,341 คน ใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม 2562 โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคืออาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ละด้านดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.43$ , S.D = .637)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D = .710)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.27$ , S.D = .736)

รวมเฉลี่ยทุกด้าน ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D = .615)

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมแรกเริ่มก่อตั้ง ตั้งแต่ พ.ศ.2579 เป็นโรงเรียนสตรีฝึกหัดครูนครปฐม โดยใช้ตึกหอทะเลเบียนมณฑลนครชัยศรีเป็นอาคารเรียน ตั้งอยู่เลขที่ 86 ถนนเทศา ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม รับเฉพาะนักเรียนหญิง เปิดสอนชั้นฝึกหัด ครูประจำบาล ต่อมา พ.ศ.2503 เปิดรับนักเรียนฝึกหัดครูชาย พ.ศ.2511 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูนครปฐม พ.ศ.2512 ย้ายไป อยู่เลขที่ 85 หมู่ 3 ถนนมาลัยแมน ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จนปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2513 เปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาลัยครูนครปฐม และเปิดสอนระดับ ป.กส. สูง พ.ศ. 2518 ปรับปรุงโครงสร้างและขยายบทบาทอย่างกว้างขวางตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 สามารถเปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี และขยายการสอนในสาขาวิชาอื่นมากขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้รับพระราชทานนามสถาบันราชภัฏ แทนวิทยาลัยครู พ.ศ.2541 เปิดสอนระดับ ปริญญาโทและ พ.ศ. 2547 ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ขยายการสอนหลากหลายสาขา และระดับความต้องการของท้องถิ่น

### ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์

#### ปรัชญา

การศึกษาสร้างคน คิดค้นภูมิปัญญา พัฒนาท้องถิ่น

#### วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพ พร้อมทำงานในประชาคมอาเซียน เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้อารยธรรมทวารวดี และเป็นคำตอบของท้องถิ่นในการสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง

#### พันธกิจ

ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ระบุไว้ใน มาตรา 7

“ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู”

จึงกำหนดพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคู่คุณธรรมและขยายโอกาสทางการศึกษา
2. ผลิตบัณฑิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู
3. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง
4. วิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่มาตรฐานสากล และสืบสานพัฒนาโครงการพระราชดำริ
5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
6. บริการวิชาการเพื่อพัฒนาสังคม ชุมชน ท้องถิ่น

### ค่านิยมหลัก

N – Network and Communication

การสร้างเครือข่ายการทำงานและการสื่อสารหลายรูปแบบ หมายถึง การทำงานแบบ ประสานความร่วมมือ แลกเปลี่ยนรู้และมุ่งพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เต็มรูปแบบ

P – Professional

การทำงานแบบมืออาชีพ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

R – Responsibility

การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง การยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรมรักษาคุณภาพ มาตรฐาน โปร่งใสและตรวจสอบได้

U – Unity

การประสานสามัคคี หมายถึง การทำงานด้วยความเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันโดยไม่แบ่งฝักฝ่ายและเสียสละเพื่อประโยชน์สุขส่วนรวม

### เอกลักษณ์และอัตลักษณ์

เอกลักษณ์ : บูรณาการความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

อัตลักษณ์ : พอเพียง มีวินัย สุจริต จิตอาสา

**วิสัยทัศน์** “มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมุ่งผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติรองรับการพัฒนาประเทศและเป็นพลังปัญญาของท้องถิ่น”

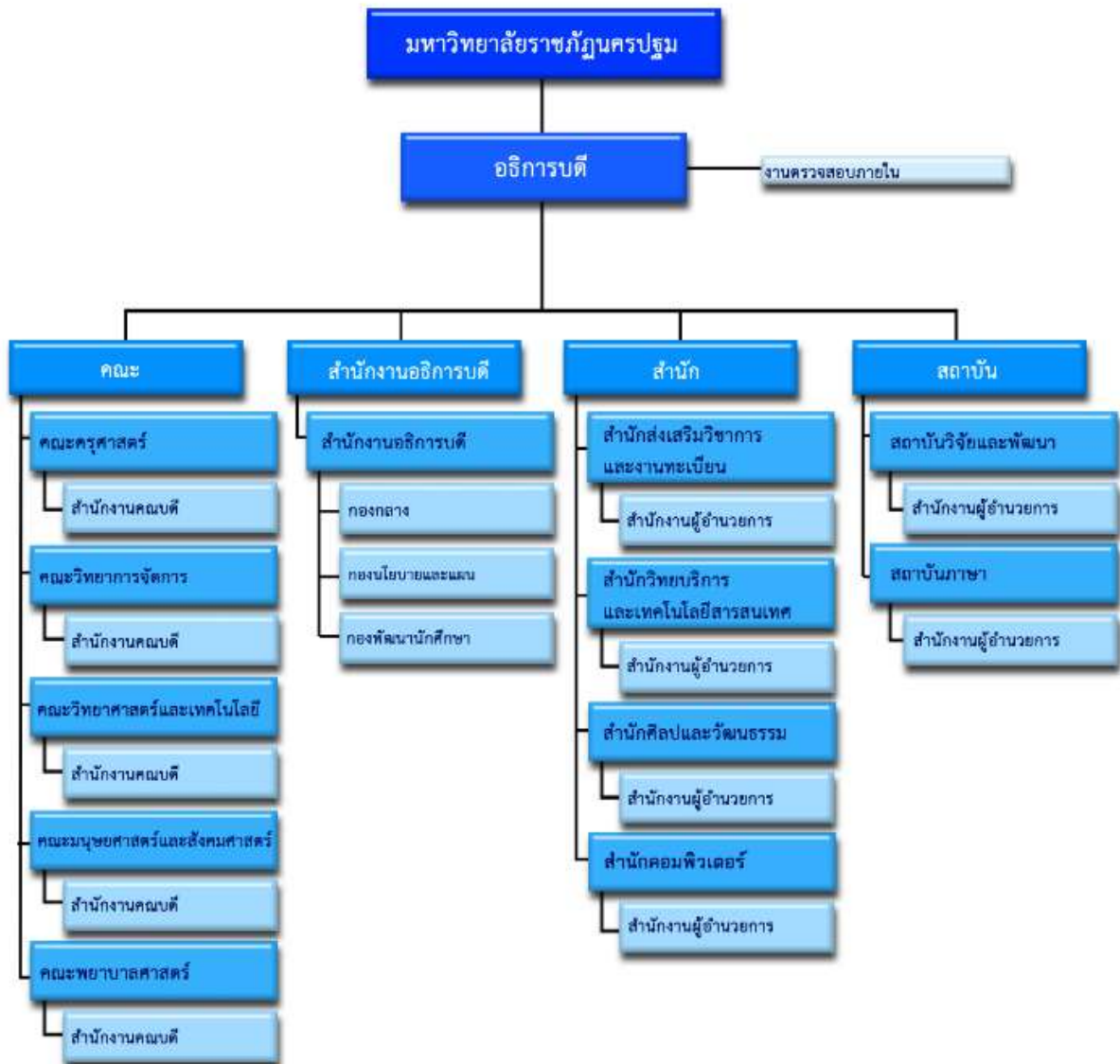
### ประเด็นยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตภัณฑ์นักปฏิบัติที่มีศักยภาพรองรับการพัฒนาประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการศึกษาและเป็นศูนย์กลางการพัฒนาการศึกษาของท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 มหาวิทยาลัยแห่งความสุข มีเสถียรภาพ และบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล

### เป้าประสงค์

- เป้าประสงค์ที่ 1 บัณฑิตมีทักษะ สมรรถนะและความคิดสร้างสรรค์เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน
- เป้าประสงค์ที่ 2 สถานศึกษาได้รับการยกระดับคุณภาพการศึกษาและบัณฑิตครูเป็นที่ยอมรับระดับภูมิภาคตะวันตก
- เป้าประสงค์ที่ 3 ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ภายใต้วัฒนธรรมความเป็นไทย และสามารถปรับตัวเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก
- เป้าประสงค์ที่ 4 บุคลากรมีทักษะและสมรรถนะ จิตบริการ รักษ์องค์กร มีความสุขในการทำงาน ดำเนินตามค่านิยมหลัก NPRU และได้รับสวัสดิการที่ดี

## โครงสร้างการบริหาร





## หลักการและเหตุผล

ผู้รับบริการเป็นผู้มาใช้บริการโดยตรงจากมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 5 คณะ 7 สำนัก และ 13 หน่วยงาน ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และนำคำแนะนำ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

## ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประกอบด้วย

### คณะ

- 1.1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 1.2 คณะวิทยาการจัดการ
- 1.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 1.4 คณะครุศาสตร์
- 1.5 คณะพยาบาลศาสตร์

### สำนัก

- 1.6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.7 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 1.8 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- 1.9 สำนักคอมพิวเตอร์
- 1.10 สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา ( 3 กอง/ 8 งาน/ 3 หน่วย)

2. ขอบเขตด้านประชากร โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม

- 2.1 กลุ่มอาจารย์
- 2.2 กลุ่มนักศึกษา
- 2.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่
- 2.4 กลุ่มบุคคลภายนอก

## นิยามศัพท์

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มี วัตถุประสงค์ให้ การศึกษาในด้านวิชาการ ผลิตภัณฑ์ที่มีความรู้คู่คุณธรรมและมีทักษะที่ได้มาตรฐาน เพื่อสนองตอบความ ต้องการของชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ

บุคลากร หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และ บุคคลภายนอกที่มาขอรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ ได้รับการ ตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการ และเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ

การประเมินผล หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปในด้านการให้บริการ
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมสามารถนำข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้ไปประกอบการ จัดกิจกรรมฝึกอบรม และการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการ

#### 1. วิธีการดำเนินงาน

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562” ฉบับนี้ เป็นการสำรวจ (survey) และมีลักษณะเป็นการประเมินผล (evaluation) มีการดำเนินการดังนี้

#### 2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มเจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ที่มาขอรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

#### 3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ จำนวน 3 ตอนดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) วุฒิการศึกษาสูงสุด 4) ประเภทผู้รับบริการ 5) คณะที่ท่านศึกษา/หน่วยงานที่ท่านสังกัด

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่รับบริการ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 (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

ดังนั้นเกณฑ์สำหรับแปลความหมายระดับคะแนนวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การจัดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

4.21 – 5.00	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ 1) จุดเด่น 2) สิ่งที่ควรปรับปรุง 3) ข้อเสนอแนะ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากให้บริการผู้ใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายดังนี้

- 1) สำนักงานอธิการบดีจัดทำบันทึกข้อความ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 2) สำนักงานอธิการบดีจัดชุดแบบสอบถาม พร้อมทั้งแนบบันทึกข้อความขออนุญาตเก็บข้อมูล
- 3) สำนักงานอธิการบดีรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ในการตอบคำถามอีกครั้ง เพื่อนำไปดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลในการสรุปผลต่อไป

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้รับบริการ และคณะที่ท่านศึกษา/ หน่วยงานที่ท่านสังกัด
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สำหรับอธิบายระดับความสุขในการทำงาน แล้วแปลผลความหมายคะแนน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามเกณฑ์ของเบสท์และคานัน ( ประคอง กรรณสูตร, 2542)
3. การหาค่าทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) เพื่อดูความสามารถในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประกอบด้วย 5 คณะ 7 สำนัก/สถาบัน โดยการเก็บข้อมูลผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 : ประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 10 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ซึ่งมหาวิทยาลัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	ความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

## มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 1,341 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 848 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี สูงที่สุด จำนวน 572 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.65 มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 601 คน คิดเป็นร้อยละ 44.82 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นนักศึกษา จำนวน 718 คน คิดเป็นร้อยละ 53.54 ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากคณะ ครุศาสตร์ จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 ดังตารางที่ 1-5

### ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	493	36.76
หญิง	848	63.24
รวม	1,341	100.00

### ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 20 ปี	228	17.00
อายุ 20 – 30 ปี	572	42.65
อายุ 31 – 40 ปี	268	19.99
อายุ 41 – 50 ปี	212	15.81
อายุ 51 ปีขึ้นไป	61	4.55
รวม	1,341	100.00

### ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	387	28.86
ปริญญาตรี	601	44.82
ปริญญาโท	250	18.64
ปริญญาเอก	103	7.68
รวม	1,341	100.00

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	320	23.86
นักศึกษา	718	53.54
เจ้าหน้าที่	180	13.42
บุคคลภายนอก	123	9.17
รวม	1341	100.00

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลจำแนกตามคณะที่ท่านศึกษา/ หน่วยงานที่ท่านสังกัด

คณะที่ท่านศึกษา/ หน่วยงานที่ท่านสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	281	20.95
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	270	20.13
คณะวิทยาการจัดการ	252	18.79
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	149	11.11
คณะพยาบาลศาสตร์	156	11.63
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	16	1.19
สำนักคอมพิวเตอร์	23	1.72
สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	.37
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	5	.37
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	.15
สถาบันภาษา	5	.37
สำนักงานอธิการบดี	66	4.92
อื่น ๆ (ประชาชน/บุคคลภายนอก)	111	8.28
รวม	1,341	100.00

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,341 คน จำแนกการให้บริการจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.43$ , S.D = .637)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D = .710)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.27$ , S.D = .736)

รวมเฉลี่ยทุกด้าน ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D = .615) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลแสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

กิจกรรมการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.32	.725	มากที่สุด
1.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.29	.746	มากที่สุด
1.3 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.43	.741	มากที่สุด
1.4 การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.33	.658	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.33</b>	<b>.635</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.34	.690	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.33	1.310	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	.738	มากที่สุด
2.4 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	4.27	.796	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.21</b>	<b>.710</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.27	.790	มากที่สุด
3.2 มีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	4.27	.773	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.27</b>	<b>.736</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.31</b>	<b>.615</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามมหาวิทยาลัย/คณะ/สำนัก

หน่วยงานต้นสังกัด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
มหาวิทยาลัย	4.31	.615	มากที่สุด
คณะครุศาสตร์	4.16	.701	มาก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4.04	.617	มาก
คณะวิทยาการจัดการ	4.25	.443	มากที่สุด
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.48	.542	มากที่สุด
คณะพยาบาลศาสตร์	3.83	.627	มาก
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.44	.548	มากที่สุด
สำนักคอมพิวเตอร์	4.68	.352	มากที่สุด



หน่วยงานต้นสังกัด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.28	.563	มากที่สุด
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	4.57	.425	มากที่สุด
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4.23	.753	มากที่สุด
สถาบันภาษา	4.15	.733	มาก
สำนักงานอธิการบดี	4.48	.573	มากที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี

หน่วยงานต้นสังกัด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
กองกลาง			
งานรายได้และทรัพย์สิน	4.05	.769	มาก
งานพัสดุ	4.85	.268	มากที่สุด
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	4.58	.475	มากที่สุด
งานกฎหมายและนิติการ	4.13	.766	มาก
งานการเงินและบัญชี	4.66	.394	มากที่สุด
งานประชุมและพิธีการ	4.63	.474	มากที่สุด
งานอาคารสถานที่และภูมิสถาปัตยกรรม	4.31	.388	มากที่สุด
งานบริหารทั่วไป	4.88	.300	มากที่สุด
หน่วยยานพาหนะ	4.28	.594	มากที่สุด
หน่วยประชาสัมพันธ์	4.03	.622	มาก
หน่วยโสตทัศนอุปกรณ์	4.71	.296	มากที่สุด
กองนโยบายและแผน	4.69	.408	มากที่สุด
กองพัฒนานักศึกษา	4.40	.457	มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ภาพรวม

#### จุดเด่น

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงได้ชัดเจน
2. การให้บริการตรงสำหรับนักศึกษาดีมากควรจัดเพิ่ม

#### สิ่งที่ควรพัฒนา

1. ควรปรับปรุงห้องน้ำอาคารเรียนให้สะอาด
2. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อนักศึกษา และที่จอดรถอยู่ไกลจากอาคารเรียน

3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน ควรยิ้มแย้ม ให้บริการด้วยความเต็มใจ กิริยา ท่าทาง และ น้ำเสียงที่สุภาพ

#### **ข้อเสนอแนะ**

1. ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ
2. จัดรถยนต์เพิ่ม/ รถมอเตอร์ไซด์เพิ่ม
3. จัดหาสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษาตามจุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งนี้เพื่อ

นำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และรูปแบบ/ลักษณะการให้บริการที่ต้องการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
4. ประเภทผู้รับบริการ  อาจารย์  นักศึกษา  เจ้าหน้าที่  บุคคลภายนอก
5. คณะที่ท่านศึกษา/  
หน่วยงานที่ท่านสังกัด  คณะวิทยาศาสตร์ฯ  สถาบันภาษา  สถาบันวิจัยและพัฒนา  
 คณะมนุษยศาสตร์ฯ  สำนักส่งเสริมวิชาการฯ  สำนักงานอธิการบดี  
 คณะวิทยาการจัดการ  สำนักวิทยบริการฯ  อื่น ๆ ระบุ.....  
 คณะครุศาสตร์  สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร					
1.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
1.3 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
1.4 การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม					
<b>ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
2.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.4 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ					
<b>ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.2 มีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการใช้บริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

จุดเด่น

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

ข้อเสนอแนะ

.....