

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
(ช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ – พฤษภาคม ๒๕๕๗)

**สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
(ช่วงมิถุนายน ๒๕๕๖ – พฤษภาคม ๒๕๕๗)**

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือ บุคลากรที่ติดต่อขอรับบริการจากกองนโยบายและแผน ในช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจ คือ มิถุนายน 2556 ถึง พฤษภาคม 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งแบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ และประเภทของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยสอบถามด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ดีมาก
3.51 – 4.50	หมายถึง	ดี
2.51 – 3.50	หมายถึง	พอใช้
1.51 – 2.50	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ต่ำกว่า 1.50	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 94 ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้ และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ช่วงระยะเวลา มิถุนายน 2556 ถึง พฤษภาคม 2557 ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ พบว่า เพศหญิงตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 และเพศชายตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40

ผู้ใช้บริการ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 และอาจารย์ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.65	81.23	ดี
1.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.64	0.68	72.83	ดี
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.92	0.65	78.49	ดี
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.30	0.70	86.04	ดี
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.38	0.60	87.55	ดี
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.75	87.17	ดี
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.28	0.79	85.66	ดี
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.45	0.77	89.06	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศีติ เป็นกันเอง	4.47	0.67	89.43	ดี
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	4.23	0.75	84.53	ดี
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.65	79.91	ดี
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.04	0.71	80.75	ดี
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Website	3.85	0.79	76.98	ดี
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89	0.51	77.74	ดี
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.21	0.60	84.15	ดี
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.27	0.80	85.38	ดี
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.28	0.79	85.66	ดี
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.30	0.77	86.04	ดี
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.22	0.84	84.44	ดี
ภาพรวม	4.17	0.71	83.42	ดี

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกองนโยบายและแผน อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.49

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.36 คิดเป็น ร้อยละ 87.17 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.38 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.23 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 79.91

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริหารงานทั่วไป

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.75	76.15	ดี
1.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.08	0.86	61.54	พอใช้
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.54	0.66	70.77	ดี
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.85	86.15	ดี
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.31	0.63	86.15	ดี
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	0.74	82.31	ดี
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของ	3.92	0.76	78.46	ดี
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.31	0.85	86.15	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยยักยัด เป็นกันเอง	4.38	0.65	87.69	ดี
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	3.85	0.69	76.92	ดี
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.63	72.69	ดี
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.69	0.63	73.85	ดี
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Website	3.15	0.69	63.08	พอใช้
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.69	0.63	73.85	ดี
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.58	80.00	ดี
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.88	0.65	77.51	ดี
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.92	0.49	78.46	ดี
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.85	0.69	76.92	ดี
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.86	0.77	77.14	ดี
ภาพรวม	3.86	0.69	77.17	ดี

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.17

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.31 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88คิดเป็นร้อยละ 77.51 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.15 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.69

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานแผนงานและงบประมาณ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.33	76.11	ดี
1.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.56	0.53	71.11	ดี
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.78	0.44	75.56	ดี
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.89	0.33	77.78	ดี
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.00	80.00	ดี
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.72	0.53	74.44	ดี
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของ	3.78	0.67	75.56	ดี
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.67	0.50	73.33	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยยาศัยดี เป็นกันเอง	3.78	0.44	75.56	ดี
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	3.67	0.50	73.33	ดี
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.40	77.78	ดี
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.78	0.44	75.56	ดี
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Website	4.00	0.50	80.00	ดี
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89	0.33	77.78	ดี
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.89	0.33	77.78	ดี
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.56	0.52	71.11	ดี
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.44	0.53	68.89	พอใช้
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.67	0.50	73.33	ดี
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	3.56	0.53	71.11	ดี
ภาพรวม	3.74	0.44	74.86	ดี

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานแผนงานและงบประมาณ อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.86

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.11 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.44 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.11

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานติดตามและประเมินผล

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.66	82.69	ดี
1.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.49	78.46	ดี
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.92	0.64	78.46	ดี
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	0.75	86.15	ดี
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.38	0.77	87.69	ดี
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.83	86.54	ดี
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของ	4.15	0.90	83.08	ดี
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.54	0.88	90.77	ดีมาก
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.54	0.78	90.77	ดีมาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	4.08	0.76	81.54	ดี
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.81	84.62	ดี
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.46	0.78	89.23	ดี
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Website	4.23	1.01	84.62	ดี
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.85	0.69	76.92	ดี
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.38	0.77	87.69	ดี
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	0.90	85.13	ดี
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.31	0.95	86.15	ดี
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.31	0.85	86.15	ดี
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.15	0.90	83.08	ดี
ภาพรวม	4.24	0.80	84.74	ดี

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.74

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.54 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.62 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.69

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสถิติข้อมูลและสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.58	90.00	ดี
1.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.58	86.67	ดี
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	0.58	86.67	ดี
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.58	91.67	ดีมาก
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของ	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.33	0.58	86.67	ดี
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.43	88.33	ดี
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Website	4.67	0.58	93.33	ดีมาก
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	0.58	86.67	ดี
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.00	0.00	80.00	ดี
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	ดีมาก
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	5.00	0.00	100.00	ดีมาก
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	5.00	0.00	100.00	ดีมาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	5.00	0.00	100.00	ดีมาก
ภาพรวม	4.63	0.40	92.50	ดีมาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสถิติข้อมูลและสารสนเทศ อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.50

ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิเทศสัมพันธ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.53	85.67	ดี
1.1 มีเอกสารหรือป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.41	76.00	ดี
1.2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.20	0.56	84.00	ดี
1.3 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	0.64	90.67	ดีมาก
1.4 การให้บริการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.60	0.51	92.00	ดีมาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นตามความต้องการของ	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.38	81.67	ดี
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.00	0.65	80.00	ดี
3.2 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล เช่น Website	3.87	0.35	77.33	ดี
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	0.00	80.00	ดี
3.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.47	0.52	89.33	ดี
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.91	0.34	98.22	ดีมาก
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.93	0.26	98.67	ดีมาก
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	4.87	0.52	97.33	ดีมาก
ภาพรวม	4.55	0.38	91.06	ดีมาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.06

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.22 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.67 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.67

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผนในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.42 โดยสามารถจำแนกเป็นด้าน ๆ ดังนี้ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.17 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27คิดเป็นร้อยละ 85.38 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.23 และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 79.91