

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารสถาบันวิจัยและ
พัฒนา ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2562 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	12	30.0
- หญิง	28	70.0
รวม	40	100.0
2. ตำแหน่ง		
- บุคลากรสายวิชาการ	12	30.0
- บุคลากรสายสนับสนุน	22	55.0
- นักศึกษา	4	10.0
- บุคลากรภายนอก	2	5.0
รวม	40	100
3. อายุ		
- ไม่เกิน 20 ปี	2	5.0
- 21 – 30 ปี	20	50.0
- 31 – 40 ปี	14	35.0
- มากกว่า 40 ปี	4	10.0
รวม	40	100.0
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ		
- ติดต่อด้วยตนเอง	26	65.0
- ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	10.0
- ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	8	20.0
- จดหมาย/หนังสือราชการ	2	5.0
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 70) เป็นเพศชาย 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) มีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 55) บุคลากรสายวิชาการ 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) นักศึกษา 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) บุคลากรภายนอก 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 5) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) อายุ 31-40 ปี จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 35) อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 5) ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 65)

ติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 20) ติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) และ ติดต่อทางจดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 5)

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารงานบุคคลและนิติการในภาพรวม

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.83	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.66	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.90	.42	มากที่สุด
รวม	4.78	.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจการบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจการบริการงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = .42) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .83) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = .66) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = .66) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นรายด้าน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน	4.72	0.50	มากที่สุด
2. ให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.84	0.44	มากที่สุด
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.66	0.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.70	0.61	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74	0.49	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.84	0.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	4.58	0.50	มากที่สุด
8. สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.82	0.41	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.92	0.44	มากที่สุด
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.88	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .44) รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = .50) และการมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .51) ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในพุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .44) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = .49) และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = .61) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพึงพอใจในสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = .41) และพึงพอใจในการมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอในระดับมาก ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = .50)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = .44) และได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = .50) ตามลำดับ