

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม 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 | 4.69 | .36 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.72 | .83 | มากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.68 | .66 | มากที่สุด |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.85 | .42 | มากที่สุด |
| รวม | 4.74 | .22 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจการบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = .22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจการบริการงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .42) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = .83) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = .66) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นรายด้าน

| รายการประเมิน | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|-----------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน | 4.69 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. ให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.77 | 0.44 | มากที่สุด |
| 3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.61 | 0.51 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | 4.65 | 0.61 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.69 | 0.49 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง | 4.81 | 0.44 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ | 4.52 | 0.50 | มาก |
| 8. สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี | 4.84 | 0.41 | มากที่สุด |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | |
| 9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 4.86 | 0.44 | มากที่สุด |
| 10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ | 4.83 | 0.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = .44) รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .50) และการมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = .51) ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในพุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = .44) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .49) และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .61) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพึงพอใจในสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .41) และพึงพอใจในการมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .50)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = .44) และได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .50) ตามลำดับ