

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน สรุปผลได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

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

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 35) 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	4.91	0.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.66	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.83	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.97	0.42	มากที่สุด
รวม	4.90	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจการบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจการบริการงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.36) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.66) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.83) ตามลำดับ

## ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นรายด้าน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน	4.92	0.50	มากที่สุด
2. ให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.97	0.44	มากที่สุด
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.85	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	0.36	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.80	0.61	มากที่สุด

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.49	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.92	0.44	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.66</b>	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
7. มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	4.80	0.50	มากที่สุด
8. สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.92	0.41	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.83</b>	
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.98	0.44	มากที่สุด
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.95	0.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.97</b>	<b>0.42</b>	

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการตามที่ต้องการมากที่สุดได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = .44) รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = .50) และการมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = .51) ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = .44) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = .49) และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = .61) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = .41) และพึงพอใจในการมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = .50)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.97$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.98$ , S.D. = .44) และได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.95$ , S.D. = .50) ตามลำดับ