



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นการสำรวจแบบไม่ Online ประเด็นในการประเมินผลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากการรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 270 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.33 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.30 และเป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) คิดเป็นร้อยละ 47.04 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	53.33
หญิง	126	46.67
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	12	4.44
25 – 34 ปี	71	26.30
35 – 44 ปี	98	36.30
45 ปีขึ้นไป	89	32.96
อาชีพ		
นักศึกษา	126	46.67
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	127	47.04
บุคลากรสายสนับสนุน	17	6.29

รวม	270	100.00
-----	-----	--------

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ ต่อการบริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	.664	มากที่สุด	4
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.46	.621	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	.649	มากที่สุด	1
4. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.45	.547	มากที่สุด	3
5. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.39	.692	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจโดยรวม	4.42	.560	มากที่สุด	-

หมายเหตุ :	4.21 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
	3.41 – 4.20	ความพึงพอใจในระดับมาก
	2.61 – 3.40	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
	1.81 – 2.60	ความพึงพอใจในระดับน้อย
	1.00 – 1.80	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)

ผลการวิเคราะห์ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับดีมาก ในด้านความเชื่อมโยงงานบริการและบูรณาการกระบวนการบริการ ($\bar{x} = 4.59$) รองลงมาได้แก่ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ($\bar{x} = 4.14$) และด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ($\bar{x} = 4.09$) และ ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)

ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเชื่อมโยงงานบริการและบูรณาการ กระบวนการบริการโดยรวม	4.59	.532	ดีมาก	1
2. ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.09	.472	ดี	3
3. ด้านมาตรฐานการให้บริการ	4.14	.554	ดี	2
ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) โดยรวม	4.27	.393	ดี	-

หมายเหตุ :	4.21 – 5.00	มากที่สุด
	3.41 – 4.20	มาก
	2.61 – 3.40	ปานกลาง
	1.81 – 2.60	น้อย
	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จุดเด่นการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1. การบริการของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มีความเชื่อมโยงงานบริการและบูรณาการกระบวนการบริการ กระบวนการให้บริการมีความชัดเจน ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้เวลาในการรับบริการไม่มาก

2. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง ดำเนินการรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และติดตามเรื่องจนสำเร็จ อีกทั้งยังมีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1. หากมีการจัดอบรมในครั้งต่อไป ควรมีการสอบถามและสำรวจที่พักของทางโรงแรมแก่ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการต่างๆ ด้วย เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้เข้ารับการอบรม