

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 34 ตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชาย 13 คน (38.20%) และ เพศหญิง 21 คน (61.80%) มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี 16 คน ( 47.10 %) รองลงมา ได้แก่ 41 – 50 ปี 16 คน (47.10%) และ 51 – 60 ปี 2 คน (5.90 %) ตามลำดับ สถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 31 คน (91.20 %) นักศึกษา - คน และบุคลากรภายนอก 3 คน (8.80%) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี 14 คน (41.20%) รองลงมา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 5 คน (14.70%) สถาบันวิจัยและพัฒนา 3 คน (8.80 %) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2 คน (5.90%) คณะเทคโนโลยีการเกษตร 2 คน (5.90%) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 1 คน (2.90 %) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 คน (2.90 %) คณะวิทยาการจัดการ 1 คน (2.90 %) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 1 คน (2.90 %) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ 1 คน (2.90 %) กลไกงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นภาคอีสาน 1 คน (2.90 %) อบต.นิคมน้ำอูน 1 คน (2.90 %) และ อบต.หนองบัว 1 คน (2.90 %) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 27 คน (79.40 %) รองลงมา ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน 3 คน (8.80 %) และข้าราชการ 3 คน (8.80 %) นักวิจัยอิสระ 1 คน (2.90 %) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 2 - 5 ครั้ง/ปี 14 คน (41.20 %) รองลงมา 6 - 10 ครั้ง/ปี 7 คน (20.60 %) มากกว่า 20 ครั้ง/ปี 6 คน (17.60 %) 11 – 15 ครั้ง/ปี 4 คน (11.80 %) และ 16 – 20 ครั้ง/ปี 3 คน (8.80%) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
ให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=34)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	13	38.20
หญิง	21	61.80
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=34)	ร้อยละ (%)
31 – 40 ปี	16	45.70
41 – 50 ปี	17	48.60
51 – 60 ปี	2	5.70
<b>3.สถานภาพ</b>		
นักศึกษา	-	-
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	31	88.60
บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	4	44.40
<b>4. หน่วยงานที่สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	-	-
คณะวิทยาการจัดการ	1	2.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	5.90
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	2.90
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	5.90
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	14.70
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	8.80
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	2.90
สำนักงานอธิการบดี	14	41.20
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	1	2.90
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	1	2.90
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	3	8.80
<b>5. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	4	11.40
ลูกจ้างประจำ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	27	77.10
พนักงานราชการ	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	3	8.60
นักเรียน/นักศึกษา	-	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=84)	ร้อยละ (%)
<b>6. ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
ครั้งแรก	-	-
2 – 5 ครั้ง/ปี	15	42.90
6 – 10 ครั้ง/ปี	7	20.00
11 – 15 ครั้ง/ปี	4	11.40
16 – 20 ครั้ง/ปี	3	8.60
มากกว่า 20 ครั้ง/ปี	6	17.10

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ ) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.59$ ) และ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ ) ตามลำดับ รายละเอียดเพิ่มเติมแสดงในตารางที่ 2

#### ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	34	4.53	0.56	90.59	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	34	4.53	0.61	90.59	มากที่สุด
1.3 ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น	34	4.56	0.56	91.18	มากที่สุด

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน	34	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
1.5 ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	34	4.59	0.60	91.76	มากที่สุด
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ	34	4.44	0.61	88.82	มาก
<b>สรุป</b>		<b>4.52</b>	<b>0.59</b>	<b>90.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	34	4.65	0.54	92.94	มากที่สุด
2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	34	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ	34	4.62	0.55	92.35	มากที่สุด
2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	34	4.65	0.54	92.94	มากที่สุด
2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	34	4.62	0.55	92.35	มากที่สุด
2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	34	4.56	0.56	91.18	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.60</b>	<b>0.55</b>	<b>91.96</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ	34	4.56	0.61	91.18	มากที่สุด
3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	34	4.59	0.60	91.76	มากที่สุด
3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน	34	4.62	0.55	92.35	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	34	4.68	0.53	93.53	มากที่สุด
3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	34	4.53	0.56	90.59	มากที่สุด
3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	34	4.56	0.61	91.18	มากที่สุด
3.7 ที่ตั้งของหน่วยให้บริการมีความเหมาะสม	34	4.62	0.60	92.35	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.59</b>	<b>0.58</b>	<b>91.85</b>	<b>มากที่สุด</b>

การให้บริการ	f	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ	34	4.59	0.56	91.76	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	34	4.59	0.56	91.76	มากที่สุด
4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของหน่วยงานแห่งนี้	34	4.62	0.55	92.35	มากที่สุด
<b>สรุป</b>		<b>4.60</b>	<b>0.55</b>	<b>91.96</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปภาพรวมความพึงพอใจ</b>		<b>4.58</b>	<b>0.57</b>	<b>91.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**3.1 ข้อดี/ข้อเด่น**

- ทำมาดีแล้ว ขอให้พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ความถี่ 1
- เจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ความถี่ 1

**3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อควรพัฒนา**

-