

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานบริหารบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

งานบริหารบุคคล ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
งานบริหารบุคคล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 – 30 มิถุนายน 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 108 คน ซึ่งมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	78	72.20
- หญิง	30	27.80
รวม	108	100.00
2. ตำแหน่ง		
- ข้าราชการ/อาจารย์	10	9.20
- บุคลากรสายสนับสนุน	15	13.90
- นักศึกษา	2	1.90
- บุคคลภายนอก	81	75.00
รวม	108	100.00
3. อายุ		
- ไม่เกิน 20 ปี	-	-
- 21-30 ปี	70	64.80
- 31-40 ปี	27	25.00
- มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	11	10.20
รวม	108	100.00

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ		
- ติดต่อด้วยตนเอง	94	87.00
- ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	5.60
- ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์	7	6.50
- จดหมาย/หนังสือราชการ	1	0.90
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.20) เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.80) เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 81 คน (คิดเป็นร้อยละ 75.00) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.90) ข้าราชการ/อาจารย์ จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.20) และนักศึกษา จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.90) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 70 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.80) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.00) อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.20) และผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 94 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.00) ติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.50) ติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.60) และติดต่อผ่านจดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.90)

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.52	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.51	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.73	0.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.68	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.68$, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริหารบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.48) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.68$, S.D.=0.52) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.67$, S.D.=0.51) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.65$, S.D.=0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นรายด้าน

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน	4.63	0.54	มากที่สุด
2. ให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.68	0.54	มากที่สุด
3. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.63	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
4. เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.63	0.57	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70	0.53	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.70	0.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
7. มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	4.66	0.57	มากที่สุด
8. สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.69	0.52	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
9. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.74	0.46	มากที่สุด
10. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.71	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นรายด้าน เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว มากที่สุด ($\bar{x}=4.68$, S.D.=0.54) รองลงมาคือ มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{x}=4.63$, S.D.=0.59) และขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อน ($\bar{x}=4.63$, S.D.=0.54) ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง มากที่สุด ($\bar{x}=4.70$, S.D.=0.57) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x}=4.70$, S.D.=0.53) และเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบสนองข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{x}=4.63$, S.D.=0.57) ตามลำดับ