



แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของการใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565

คำนำ

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของการใช้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูล สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
คำชี้แจง	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1-5
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา	5-7
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	7-10
	สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ	10
	ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	10
	ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	11
	ข้อเสนอแนะ	12
ภาคผนวก		13
	- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ	14-17

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565

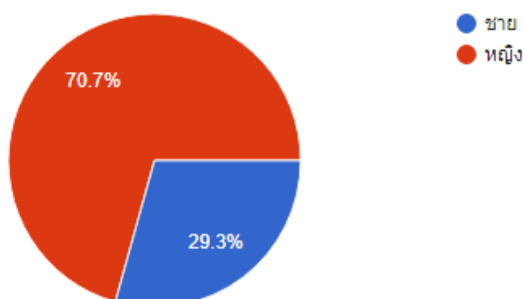
การสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์/นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จาก ศูนย์กลางนครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ และวิทยาเขตสกลนคร โดยผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) และได้รับการประเมินจำนวน 580 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ (N = 580)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	29.31
หญิง	410	70.69
รวม	580	100

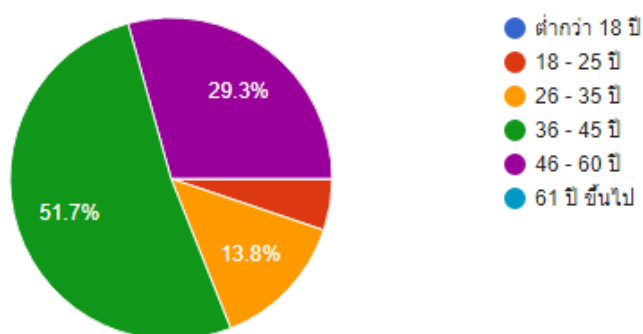
จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน มีเพศหญิง จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 70.69 ซึ่งมากกว่า เพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามอายุ (N = 580)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18-25 ปี	30	5.17
26-35 ปี	80	13.79
36-45 ปี	300	51.73
46-60 ปี	170	29.31
61ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	580	100

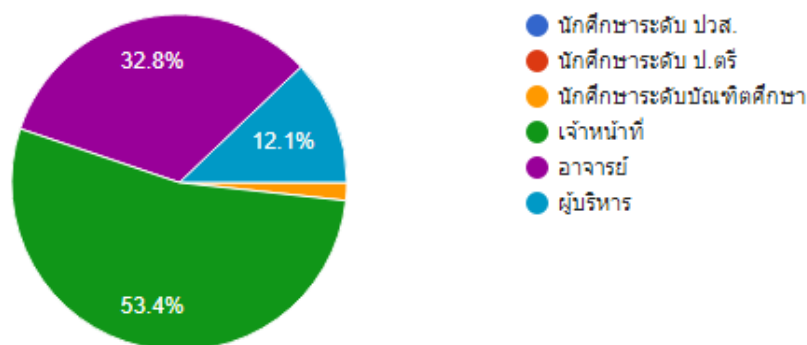
จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน อายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุ 61 ขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 และอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะ (N = 580)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	70	12.07
อาจารย์ / นักวิจัย	190	32.76
เจ้าหน้าที่	310	53.45
นักศึกษา	10	1.72
อื่นๆ	0	0
รวม	580	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน ผู้บริหาร จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 12.07 อาจารย์/นักวิจัย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 เจ้าหน้าที่ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 และอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (N = 580)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์กลาง		
สำนักงานอธิการบดี	6	1.03
กองกลาง	4	0.69
กองคลัง	2	0.34
กองนโยบายและแผน	3	0.52
กองบริหารงานบุคคล	4	0.69
กองพัฒนานักศึกษา	2	0.34
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	1.90
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9	1.55
สถาบันวิจัยและพัฒนา	25	4.31
สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย	2	0.34
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	2	0.34
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	5	0.86

คณะบริหารธุรกิจ	39	6.72
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	52	8.97
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	56	9.66
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรม สร้างสรรค์	43	7.41
สถาบันสหสรรพศาสตร์	23	3.97
วิทยาเขตขอนแก่น		
สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น	5	0.86
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	41	7.07
คณะวิศวกรรมศาสตร์	49	8.45
บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	4.48
วิทยาเขตสุรินทร์		
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	5	0.86
คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	36	6.21
คณะเทคโนโลยีการจัดการ	27	4.66
วิทยาเขตสกลนคร		
สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร	4	0.69
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	53	9.14
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	46	7.93
รวม	580	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 กองกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 กองคลัง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 กองนโยบายและแผน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 สถาบันชุมชนหัวพันเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66

คณะสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมสร้างสรรค์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 สถาบันสหสรรพศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.07 สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 8.45 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.21 คณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 4.66 สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 และ คณะทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.93

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินด้านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนาในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=580)

ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา	90	15.52
บอร์ดประชาสัมพันธ์	5	0.86
เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา	286	49.31
บุคลากรของสถาบัน	352	60.69
ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	135	23.28
Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา	180	31.03
IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account	170	29.31

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52 บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 49.31 บุคลากรของสถาบัน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 60.69 ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ Facebook Fanpage มทร.อีสาน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 23.28 และ Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 และ IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินจุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=580)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	251	43.28
สารนารู้	220	37.93
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา	136	23.45
อื่น ๆ	10	1.72

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 251 คน คิดเป็นร้อยละ 43.28 สารนารู้ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 และอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินในช่วงการศึกษา นี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=580)

ข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศแหล่งทุนวิจัย	420	72.41
ประกาศ	129	22.24
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน	36	6.21
อื่น ๆ	17	2.93

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 580 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ประกาศแหล่งทุนวิจัย 420 คน คิดเป็นร้อยละ 72.41 ประกาศ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 22.24 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.21 และอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินช่วงเวลาที่ท่าน
ใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาบ่อยที่สุด (N=580)

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 – 07.00 น.	8	1.38
07.01 – 12.00 น.	153	26.38
12.01 – 16.00 น.	217	37.41
16.01 – 22.00 น.	152	26.21
22.01 – 00.00 น.	50	8.62
รวม	580	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 00.01 – 07.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.38 ช่วงเวลา 07.01 – 12.00 น. จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 26.38 ช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 37.41 ช่วงเวลา 16.01 – 22.00 น. จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และช่วงเวลา 22.01 – 00.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินด้านหน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1
ข้อ) (N=580)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานวิจัยและพัฒนา	411	70.86
งานบริการวิชาการ	84	14.48
งานทรัพย์สินทางปัญญา	28	4.83
งานบริหารงานทั่วไป	57	9.83

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้บริการด้านหน่วยงานที่ใช้บริการ งานวิจัยและพัฒนา จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 70.86 งานบริการวิชาการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 14.48 งานทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 และงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (N=580)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	4.47	0.56	ดี
ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.63	ดี
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.45	0.59	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	0.61	ดี
มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.48	0.59	ดี
เฉลี่ย	4.42	0.60	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.47$) บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.45$) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.36$) และขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.33$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=580)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.48	0.56	ดี
บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.50	0.56	ดี
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	0.56	ดีมาก
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.48	0.56	ดี
เฉลี่ย	4.50	0.56	ดี

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.53$) บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.50$) ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.48$) และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=580)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.17	0.72	ดี
สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ	4.38	0.61	ดี
การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์	4.41	0.72	ดี
เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.38	0.67	ดี
การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.34	0.71	ดี
เฉลี่ย	4.34	0.69	ดี

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.41$) สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.38$) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.34$) และจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านผลของการให้บริการ (N=580)

ด้านผลของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง	4.41	0.56	ดี
ได้รับบริการที่ประทับใจ	4.45	0.56	ดี
โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด	4.47	0.59	ดี
เฉลี่ย	4.44	0.57	ดี

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.47$) ได้รับบริการที่ประทับใจ ($= 4.45$) และได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง ($= 4.41$)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของตารางที่ 10 - 13 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.43$ คิดเป็นร้อยละ 88.60 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามความพึงพอใจทุกด้าน และไม่พึงพอใจ (N = 580)

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)	550	94.83
ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	30	5.17
รวม	580	100

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน 580 คน มีความพึงพอใจทุกด้าน จำนวน 550 คน คิดเป็นร้อยละ 94.83 มีความไม่พึงพอใจการให้บริการจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17

สาเหตุของความไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โพรตระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โพรตระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม โพรตระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เว็บไซต์ของ สวพ มีความยากในการใช้งาน และขาดข้อมูลสำคัญที่ควรมี
2. ที่นั่งรอบริการ

ด้านผลของการให้บริการ โพรตระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

คำชี้แจง การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อยที่สุด (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามที่ท่านจะแนะนำสถาบัน/บริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ (N = 580)

ระดับคะแนนน้อยที่สุด (1) ไปคะแนนมากที่สุด(10)	จำนวน	ร้อยละ
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	5	0.86
5	25	4.31
6	0	0
7	3	0.52
8	11	1.90
9	4	0.69
10	532	91.72
รวม	580	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 380 คน มีความพึงพอใจในระดับ ระดับ 4 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 ระดับ 5 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 ระดับ 7 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ระดับ 8 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ระดับ 9 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ระดับ 10 จำนวน 580 คน คิดเป็นร้อยละ 91.72

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

งานวิจัยและพัฒนา

1. ควรมีระบบติดตามการประเมินผลรายงานความก้าวหน้าและระบบติดตามการเบิกจ่าย งบประมาณ
โครงการวิจัย

งานบริการวิชาการ

1. ควรมีการจัดประชุม on – site ที่เปิดโอกาสให้วิทยาเขตเข้าร่วมบ่อยๆ
2. งาน U2T เป็นงานที่มีข้อมูลอัพใหม่ๆ อยากให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนะคะ ทำงานได้ดี
มากๆ สมควรเพิ่มค่าตอบแทนและเงินเดือนให้สูงที่สุด

งานทรัพย์สินทางปัญญา

1. ไม่มี

งานบริหารงานทั่วไป

1. ไม่มี

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สถาบันวิจัยและพัฒนา งานบริหารงานทั่วไป โทร.

๒๕๓๕

ที่ มทร.อีสาน ๑๒๐๐/๐๒๐๐

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๑ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้างานข้อมูลสารสนเทศ, หัวหน้างานเบิกจ่าย, หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป, ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, หัวหน้าสาขาเคมีประยุกต์, นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน, ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, นักวิชาการศึกษาชำนาญการ รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, หัวหน้าสาขาวิชาการเงิน, หัวหน้าสาขาวิชาการระบบสารสนเทศ, หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ, รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจ, คณบดีคณะบริหารธุรกิจ, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมโยธา, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมสำรวจ, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมไฟฟ้า, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมเครื่องจักรกลเกษตร, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมหลังการเก็บเกี่ยวและแปรรูป, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมเครื่องกล, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมโทรคมนาคม, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์, รองคณบดีฝ่ายบริหาร, หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด, ผู้ช่วยคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี, รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี, คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ, หัวหน้าศูนย์สอบเทียบเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม, หัวหน้างานสรรหาและสิทธิประโยชน์, หัวหน้างานกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งบุคลากร, คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์, รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย, รองคณบดีฝ่ายแผนและประกันคุณภาพการศึกษา, หัวหน้าสาขามนุษยศาสตร์, หัวหน้าสาขาฟิสิกส์ประยุกต์, บุคลากรชำนาญการ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมวัสดุ, นักตรวจสอบภายใน รักษาการแทนหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน, หัวหน้าสำนักงานคณบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์, คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์, หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่, หัวหน้าสำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย, หัวหน้างานงบประมาณ, นักวิชาการศึกษาชำนาญการรักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา, หัวหน้างานพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา, หัวหน้างานบริการ สวัสดิการนักศึกษาและสุขภาพอนามัย, หัวหน้าแผนกงานธุรการสำนัก, รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป, หัวหน้างานวิทยบริการ, รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ, หัวหน้างานอาคารสถานที่และยานพาหนะ, รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ, หัวหน้าสาขาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์, หัวหน้าสาขาชีววิทยาประยุกต์, หัวหน้าสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT), หัวหน้าสาขาสังคมศาสตร์, นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองคลัง, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, รักษาการแทนผู้อำนวยการกองกลาง, หัวหน้าศูนย์หนองระเวียง, หัวหน้างานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ, หัวหน้างานพัสดุ, หัวหน้าแผนกงานห้องสมุด, หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร, หัวหน้าสำนักงานกฎหมาย, รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา, หัวหน้างานบริการการศึกษา, หัวหน้า

แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง, หัวหน้าสาขาเทคโนโลยีการเกษตรและสิ่งแวดล้อม, หัวหน้าศูนย์อนุรักษ์และพัฒนาศูนย์การเกษตรตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง, อาจารย์, หัวหน้าแผนงานพัฒนาธุรกิจและจัดหารายได้, หัวหน้าสำนักงานบริหารสินทรัพย์, หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรม, ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี, หัวหน้างานเลขานุการ, ผู้อำนวยการสถาบันชุมชนหะวันเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน, หัวหน้าศูนย์สหกิจศึกษา, รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์, รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ, หัวหน้างานการเงิน, หัวหน้างานบัญชี, หัวหน้างานวิเทศสัมพันธ์, หัวหน้างานงบประมาณและติดตามประเมินผล, หัวหน้างานกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา, รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนา, หัวหน้างานวิจัยและพัฒนา, หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล, รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและประมวลผล, หัวหน้าสาขาวิชาการบัญชี, หัวหน้างานทรัพย์สินทางปัญญา, หัวหน้าแผนงานอีเลิร์นนิ่งและเทคโนโลยีการศึกษา, หัวหน้าศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมพลังงานและการปรับอากาศ, ผู้อำนวยการBlueseasทดสอบระบบ, หัวหน้าสาขาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์, รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ, หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ, หัวหน้างานพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา, รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาวิชาการและส่งเสริมการศึกษา, หัวหน้างานประกันคุณภาพและประเมินผล, หัวหน้างานนโยบายและแผนยุทธศาสตร์, รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล สารสนเทศ และกิจการสภามหาวิทยาลัย, หัวหน้าสาขาสถาปัตยกรรม, หัวหน้าสาขาศิลปกรรม และสื่อสร้างสรรค์, หัวหน้าสาขาการออกแบบอุตสาหกรรม, คณบดีสถาบันสหบรรพชาศาสตร์, รองคณบดีฝ่ายวางแผนและบูรณาการยุทธศาสตร์, หัวหน้างานสำนักงานคณบดีสถาบันสหบรรพชาศาสตร์ (สสศ.), หัวหน้างานวางแผน พัฒนา และบริหารหลักสูตร, หัวหน้าแผนงานบริหารงานทั่วไป, ผู้อำนวยการสถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาศูนย์การเกษตรมนุษย์, รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย พัฒนานวัตกรรม และบริการวิชาการ, รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน, รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์, หัวหน้าสถาบันอุตสาหกรรมการบินแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ผู้ช่วยอธิการบดี (นายสุบรรณ ทุมมา), ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์สรวิศ ต.ศิริวัฒนา), ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์ ดร.อนิรุช พิพัฒน์ประภา), ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์ฉกาจ เชื้อดี), ผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลา นุช คงคา), ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์ ดร.โสภิตา สัมปัตติกร), ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์ ดร.ธนันต์ อยู่หวาง), ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการสำนักศึกษาทั่วไป, หัวหน้าสำนักศึกษาทั่วไป, ผู้ช่วยอธิการบดี (อาจารย์ ดร.กิติพงษ์ เวชกามา), หัวหน้าวิทยาลัยนวัตกรรมวิชาชีพ, รองคณบดีฝ่ายวิชาการ, หัวหน้าสถาบันระบบรางแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา, ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา, หัวหน้าโครงการจัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์, หัวหน้าโครงการจัดตั้งคณะนวัตกรรมและการเกษตรและเทคโนโลยี, หัวหน้า

โครงการจัดตั้งคณะนวัตกรรมการเกษตร, หัวหน้าศูนย์วิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยีทุ้งกุลาร้องไห้, หัวหน้าศูนย์พัฒนาอาจารย์สู่ความเป็นเลิศ, หัวหน้าศูนย์เครื่องจักรกลอัตโนมัติ, รองคณบดีฝ่ายนวัตกรรมการวิชาชีพและการจัดการรายได้

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีความประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนาประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เพื่อนำผลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา จึงขอความอนุเคราะห์ท่านและบุคลากรในหน่วยงานกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๑ ประจำปีการศึกษา๒๕๖๕ <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdN6loCMiySIRiBIMnZPci-Bcaypr8sslO2yaW87lp8qK8P2w/viewform>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สถาบันวิจัยและพัฒนา งานบริหารงานทั่วไป โทร.
๒๕๓๕

ที่ มทร.อีสาน ๑๒๐๐/๐๒๐๑

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ให้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๑ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตขอนแก่น

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา จึงขอความอนุเคราะห์ท่านและบุคลากรในหน่วยงานกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน ของผู้ให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๑ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdN6loCMiySIRiBIMnZPci-Bcaypr8sslO2yaW87lp8qK8P2w/viewform>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอบคุนมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา