



แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความผูกพันของการใช้บริการ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2564

## คำนำ

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของการใช้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2564 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	8-10
	สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ	10
	ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	11
	ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	11
	ข้อเสนอแนะ	12
ภาคผนวก		13
	- โปสเตอร์การประชาสัมพันธ์	14

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2564

การสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์/นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จาก ศูนย์กลางนครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตสกลนคร และวิทยาเขตร้อยเอ็ด ๓ ทุ่งกุลาร้องไห้ โดยผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) และได้รับการประเมินจำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

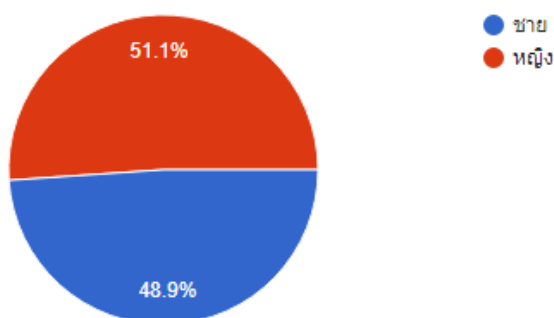
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ (N = 460)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	225	49
หญิง	235	51
รวม	460	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน มีเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 51 ซึ่งมากกว่า เพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 49

เพศ

คำตอบ 460 ข้อ



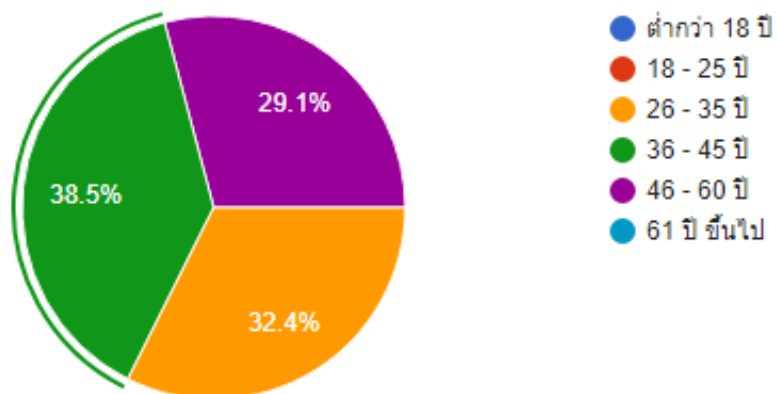
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามอายุ (N = 460)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18-25 ปี	0	0.00
26-35 ปี	149	32.39
36-45 ปี	177	38.48
46-60 ปี	134	29.13
61ปีขึ้นไป	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>460</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน ต่ำกว่า 18 จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 38.48 อายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

### อายุ

คำตอบ 460 ข้อ



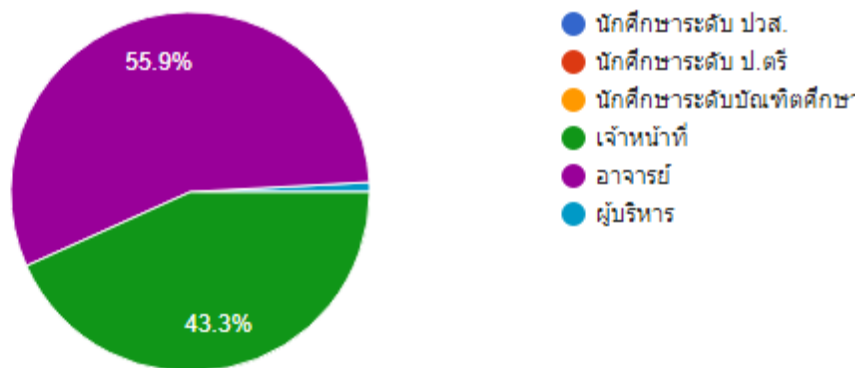
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะ (N = 460)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	4	0.87
อาจารย์ / นักวิจัย	257	55.87
เจ้าหน้าที่	199	43.26
นักศึกษา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	460	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน ผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87 อาจารย์ / นักวิจัย จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 55.87 เจ้าหน้าที่ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 นักศึกษา จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

สถานะ

คำตอบ 460 ข้อ



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (N = 460)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์กลาง		
สำนักงานอธิการบดี	8	1.74
กองกลาง	35	7.61
กองคลัง	15	3.26
กองนโยบายและแผน	12	2.61
กองบริหารงานบุคคล	13	2.83

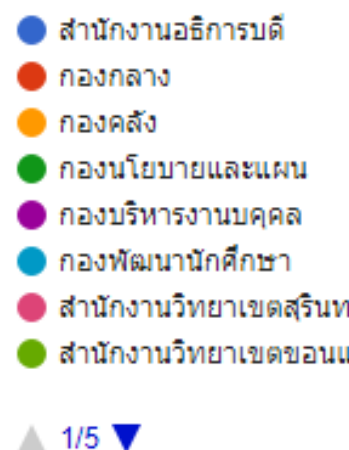
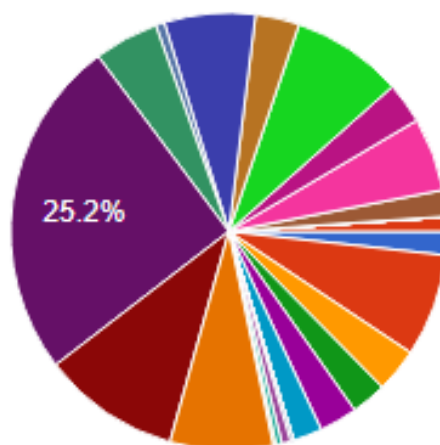
กองพัฒนานักศึกษา	10	2.17
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.22
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	0.65
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	0.43
สถาบันชุมชนหะวันเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอี อย่างยั่งยืน	1	0.22
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน	0	0
คณะบริหารธุรกิจ	35	7.61
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	47	10.22
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	116	25.22
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรม สร้างสรรค์	22	4.78
สถาบันสหสรรพศาสตร์	5	1.09
<b>วิทยาเขตขอนแก่น</b>		
สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น	0	0
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	15	3.26
คณะวิศวกรรมศาสตร์	38	8.26
บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	3.04
<b>วิทยาเขตสุรินทร์</b>		
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	0	0.00
คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	3	0.65
คณะเทคโนโลยีการจัดการ	31	6.74
<b>วิทยาเขตสกลนคร</b>		
สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร	0	0
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	25	5.43
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	9	1.96
<b>รวม</b>	<b>460</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 กองกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 กองคลัง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 กองนโยบายและแผน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61 กองบริหารงานบุคคล จำนวน

13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.78 สถาบันสหบรรพศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.26 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 คณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 และ คณะทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96

### สังกัด

คำตอบ 460 ข้อ





ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินด้านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=460)

ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา	18	3.91
บอร์ดประชาสัมพันธ์	4	0.87
เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา	435	94.57
บุคลากรของสถาบัน	24	5.22
<b>ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์</b>		
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	421	91.52
Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา	418	90.87
IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account	6	1.30

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87 เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 435 คน คิดเป็นร้อยละ 94.57 บุคลากรของสถาบัน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 Facebook Fanpage มทร.อีสาน จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 91.52 Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 90.87 และ IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินจุดประสงค์ในการ

ติดตามข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=460)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	452	98.26
สารความรู้	15	3.26
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา	342	74.35
อื่น ๆ	1	0.22

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 452 คน คิดเป็นร้อยละ 98.26 สารความรู้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ

3.26 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 74.35 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22

**ตารางที่ 7** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินในช่วงการศึกษา  
นี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=460)

ข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศแหล่งทุนวิจัย	435	94.57
ประกาศ	26	5.65
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน	30	6.52
อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ประกาศแหล่งทุนวิจัย 435 คน คิดเป็นร้อยละ 94.57 ประกาศ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.65 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52 และอื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินช่วงเวลาที่ท่าน  
ใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาบ่อยที่สุด (N=460)

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 – 07.00 น.	0	0.00
07.01 – 12.00 น.	86	18.70
12.01 – 16.00 น.	88	19.13
16.01 – 22.00 น.	284	61.74
22.01 – 00.00 น.	2	0.43
<b>รวม</b>	<b>460</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 00.01 – 07.00 น. จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ช่วงเวลา 07.01 – 12.00 น. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 ช่วงเวลา 16.01 – 22.00 น. จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 61.74 และ ช่วงเวลา 22.01 – 00.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินด้านหน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=460)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานวิจัยและพัฒนา	400	86.96
งานบริการวิชาการ	218	47.39
งานทรัพย์สินทางปัญญา	209	45.43
งานบริหารงานทั่วไป	371	80.65

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้บริการด้านหน่วยงานที่ใช้บริการ งานวิจัยและพัฒนา จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96 งานบริการวิชาการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 47.39 งานทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 45.43 และงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 80.65

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (N=460)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	4.03	0.23	ดี
ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.82	0.49	ปานกลาง
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.26	0.45	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	0.31	ดี
มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.26	0.45	ดี
รวม	4.10	0.39	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.10$ ) คิดเป็นร้อยละ 82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.26$ ) มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) ระยะเวลาในการ

ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.09$ ) สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง ( $\bar{X} = 4.03$ ) และขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.82$ )

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=460)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.05	0.22	ดี
บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.05	0.23	ดี
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.11	0.31	ดี
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.27	0.45	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.30</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.27$ ) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.11$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.05$ )

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=460)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.25	0.46	ดี
สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ	4.09	0.31	ดี
การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์	4.25	0.46	ดี
เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.04	0.20	ดี
การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.26	0.45	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.38</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.26$ ) จำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.25$ ) การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.25$ ) สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และเครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ( $\bar{X} = 4.04$ )

**ตารางที่ 13** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านผลของการให้บริการ (N=460)

ด้านผลของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง	4.27	0.45	ดี
ได้รับบริการที่ประทับใจ	4.04	0.21	ดี
โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด	4.04	0.20	ดี
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.29</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง ( $\bar{X} = 4.27$ ) ได้รับบริการที่ประทับใจ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และโดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด ( $\bar{X} = 4.04$ )

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมจากค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ของตารางที่ 10 - 13 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.13$  คิดเป็นร้อยละ 82.60 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

#### ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามความพึงพอใจทุกด้าน และไม่พึงพอใจ (N = 460)

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5 )	460	100
ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0
รวม	460	100

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความไม่พึงพอใจการให้บริการ จำนวน 460 คน มีความพึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5) จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

##### คำชี้แจง

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามที่ท่านจะแนะนำสถาบัน/บริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ (N = 460)

ระดับคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด(10)	จำนวน	ร้อยละ
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	2	0.44
6	2	0.44
7	7	1.52
8	12	2.60
9	8	1.74
10	429	93.26
รวม	460	100

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 460 คน มีความพึงพอใจในระดับ ระดับ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ระดับ 6 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ระดับ 7 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52 ระดับ 8 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ระดับ 9 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 ระดับ 10 จำนวน 429 คน คิดเป็นร้อยละ 93.26

### **ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม**

#### **งานวิจัยและพัฒนา**

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการอย่างมาก แต่ควรเพิ่มความรวดเร็วและชัดเจนในการให้ข้อมูล

#### **งานบริการวิชาการ**

1. ควรปรับแบบฟอร์มสรุปโครงการ เนื่องจากมีความยุ่งยากมากเกินไปในภาคผนวก ขอให้ปรับเอกสารแนบเฉพาะที่จำเป็นเพื่อลดความยุ่งยาก
2. โครงการบริการวิชาการ แบบฟอร์มในการสรุปโครงการควรปรับเอกสารแนบภาคผนวก ควรแนบเฉพาะเอกสารที่จำเป็น เพื่อลดความยุ่งยากในการสรุปโครงการ

#### **งานทรัพย์สินทางปัญญา**

ไม่มี

#### **งานบริหารงานทั่วไป**

ไม่มี

**ภาคผนวก**



ขอความอนุเคราะห์  
อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอบแบบประเมิน  
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2



ตอบแบบประเมินได้ที่

<https://shorturl.asia/elv5b>

หรือ Scan QR Code

ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565



แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อนำความคิดเห็นไปใช้  
ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ  
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพ  
และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น