



แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของการใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563

คำนำ

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
คำชี้แจง	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1-5
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา	6-7
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	8-10
	สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ	10
	ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	11-13
	ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	14-16
	ข้อเสนอแนะ	17
ภาคผนวก		18
	- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ	19

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563

การสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์/นักวิจัย เจ้าหน้าที่ จากศูนย์กลาง นครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ และวิทยาเขตสกลนคร โดยผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) และได้รับการประเมินจำนวน 517 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

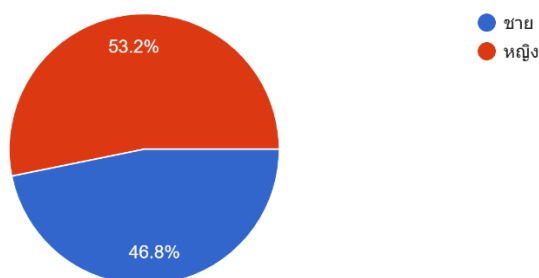
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ (N = 517)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	242	46.80
หญิง	275	53.20
รวม	517	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน มีเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ซึ่งมากกว่า เพศชาย จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80

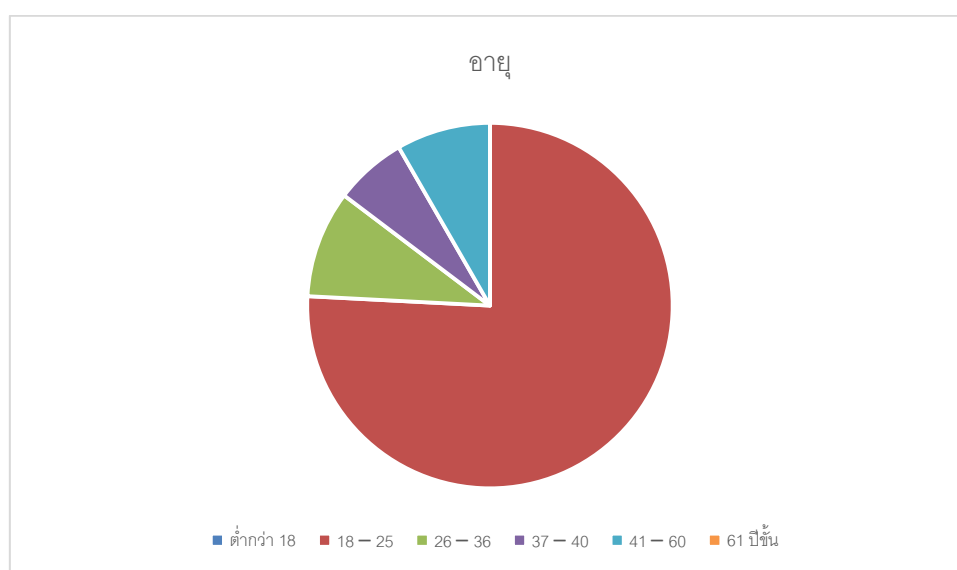
เพศ
คำตอบ 517 ข้อ



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามอายุ (N = 517)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18-25 ปี	392	75.82
26-36 ปี	49	9.48
37-40 ปี	33	6.38
41-60 ปี	43	8.32
61ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	517	100

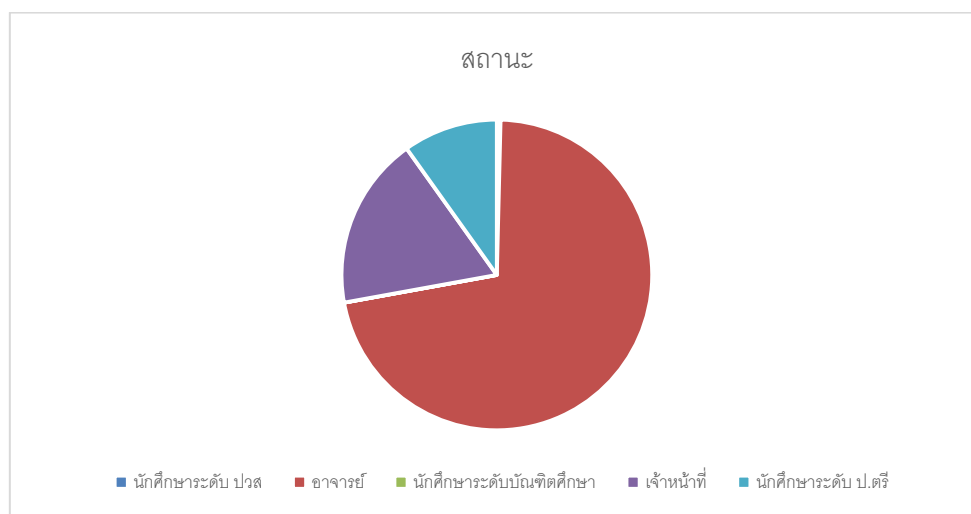
จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน ต่ำกว่า 18 จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 75.82 อายุระหว่าง 26-36 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.48 อายุระหว่าง 37-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.32 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะ (N = 517)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับ ปวส	2	0.39
นักศึกษาระดับ ป.ตรี	51	9.86
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	0	0.00
อาจารย์	371	71.76
เจ้าหน้าที่	93	17.99
รวม	517	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน นักศึกษาระดับ ปวส จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39 นักศึกษาระดับ ป.ตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 อาจารย์ จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 71.76 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 17.99



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (N = 517)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์กลาง		
สำนักงานอธิการบดี	4	0.77
กองกลาง	3	0.58
กองคลัง	3	0.58
กองนโยบายและแผน	2	0.39
กองบริหารงานบุคคล	4	0.77
กองพัฒนานักศึกษา	3	0.58
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	0.39
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	0.19
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4	0.77
สถาบันชุมชนหะวิณเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอี อย่างยั่งยืน	1	0.19
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน	1	0.19
คณะบริหารธุรกิจ	63	12.19
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	103	19.92
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	76	14.70
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	51	9.87
วิทยาลัยนวัตกรรมการวิชาชีพ	3	0.58
สถาบันอุตสาหกรรมการบินแห่ง มทร.อีสาน	1	0.19
สถาบันระบบรางแห่ง มทร.อีสาน	3	0.58
วิทยาเขตขอนแก่น		
สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น	3	0.58
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	40	7.75
คณะวิศวกรรมศาสตร์	4	0.77
บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	38	7.35
วิทยาเขตสุรินทร์		
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	4	0.77
คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	40	7.75

คณะเทคโนโลยีการจัดการ	38	7.35
วิทยาเขตสกลนคร		
สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร	1	0.19
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	3	0.58
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	18	3.48
รวม	517	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 กองกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 กองคลัง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 กองนโยบายและแผน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 สถาบันชุมชนะวัฒน์เพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 19.92 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 สถาบันอุตสาหกรรมการบินแห่ง มทร.อีสาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 สถาบันระบบรางแห่ง มทร.อีสาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 และคณะทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินด้านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=517)

ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา	74	14.30
บอร์ดประชาสัมพันธ์	93	18.00
เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา	357	69.10
บุคลากรของสถาบัน	72	13.90
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	372	72.00
Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา	179	34.60
IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account	42	8.10

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 บุคลากรของสถาบัน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 Facebook Fanpage มทร.อีสาน จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และ IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินจุดประสงค์ในการ

ติดตามข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=517)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	410	79.30
สารนารู้	371	71.80
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา	442	85.50
อื่น ๆ	8	1.58

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 410 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30 สารนารู้ จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ

71.80 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 442 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.58

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินในช่วงการศึกษา
นี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=517)

ข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศแหล่งทุนวิจัย	86	16.60
ประกาศ	430	83.20
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน	440	85.10
อื่น ๆ	2	0.40

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ประกาศแหล่งทุนวิจัย 86 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ประกาศ จำนวน 430 คน คิดเป็นร้อยละ 83.20 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินช่วงเวลาที่ท่าน
ใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาบ่อยที่สุด (N=517)

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 – 07.00 น.	1	0.19
07.01 – 12.00 น.	167	32.31
12.01 – 16.00 น.	196	37.91
16.01 – 22.00 น.	135	26.11
22.01 – 00.00 น.	18	3.48
รวม	517	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 00.01 – 07.00 น. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 07.01 – 12.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 32.31 12.01 – 16.00 น. จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 37.91 16.01 – 22.00 น. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 26.11 และ 22.01 – 00.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงานที่ใช้บริการ

1. งานวิจัยและพัฒนา 385 ครั้ง
2. งานบริการวิชาการ 282 ครั้ง
3. งานทรัพย์สินทางปัญญา 85 ครั้ง
4. งานบริหารงานทั่วไป 437 ครั้ง

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (N=517)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	4.83	0.55	ดีมาก
ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.80	0.66	ดีมาก
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.81	0.62	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.80	0.62	ดีมาก
มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.82	0.56	ดีมาก
รวม	4.81	0.60	ดีมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.83$) มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.81$) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.80$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=517)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.87	0.46	ดีมาก
บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.86	0.48	ดีมาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.87	0.45	ดีมาก
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.83	0.56	ดีมาก
รวม	4.86	0.49	ดีมาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.87$) บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.86$) และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=517)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.80	0.61	ดีมาก
สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ	4.84	0.52	ดีมาก
การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์	4.81	0.60	ดีมาก
เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.81	0.58	ดีมาก
การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.82	0.57	ดีมาก
รวม	4.82	0.58	ดีมาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.82$) การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.81$) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.81$) และจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านผลของการให้บริการ (N=517)

ด้านผลของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง	4.81	0.62	ดีมาก
ได้รับบริการที่ประทับใจ	4.81	0.63	ดีมาก
โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด	4.82	0.63	ดีมาก
รวม	4.81	0.63	ดีมาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด ($\bar{X} = 4.82$) ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง ($\bar{X} = 4.81$) และได้รับบริการที่ประทับใจ ($\bar{X} = 4.81$)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของตารางที่ 9 – 12 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.83$ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามความพึงพอใจทุกด้าน และไม่พึงพอใจ (N = 517)

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)	501	96.90
ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	16	3.10
รวม	517	100

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความไม่พึงพอใจการให้บริการ จำนวน 517 คน มีความพึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5) จำนวน 501 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

หากเลือกตอบไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนไม่ให้นักวิจัยรู้สึกว่ามีความไม่เท่าเทียมกันระหว่างนักวิจัยด้วยกันเอง
2. ค่าซ้ำ
3. ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ในขณะที่ทำวิจัยควรมีระบบรู้สถานะว่า ตอนนี้ขั้นตอนไปถึงไหนงบนี้ ปิดรับข้อเสนอแล้วหรือยัง หรือ ระบบนักวิจัย เมื่อปิดเล่มโครงการแล้วควรปิดในระบบ NRMS ด้วย ทำให้ผู้วิจัยแสดงผลงานวิจัยที่ค้างส่ง ทั้ง ๆ ที่ปิดเล่มแล้ว
4. ไม่เข้าใจขั้นตอนเหมือนกัน ทุกวันนี้เหมือนโดนเรียกเข้าพบ มารับเอกสารไปแก้หน่อย ก็เลยไม่เข้าใจว่าขั้นตอนคืออะไร แล้วถ้าตามขั้นตอนก็สัปดาห์ กระบวนการจะเสร็จสิ้น ?
5. บางทีค่าซ้ำค่ะ
6. การได้มาซึ่งงานวิจัย ยังเล่นพรรคพวก สำหรับ keyman ยังมีประเภทขงเองกินเอง ไม่มีความเป็นธรรมเท่าที่ควร
7. การให้ทุนไม่มีความชัดเจนและโปร่งใส
8. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้ได้รับทุนไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้
9. ช่วงระยะปรับเปลี่ยนการให้หน่วยงานต้นสังกัดอนุมัติผ่านทุกโครงการไปยังแหล่งทุน
- 9.1 มีโครงการวิจัยบางโครงการที่มีการปรับเปลี่ยนแต่ยังมีข้อมูลค้างในระบบ ได้ส่งอีเมลแจ้งรายละเอียดแล้วแต่ไม่ได้รับการตอบกลับ โทรสอบถามภายหลังรับทราบที่ไม่พบบันทึกขอ

เปลี่ยนแปลง แต่โครงการได้ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์แล้ว ซึ่งกรณีนี้ยังดำเนินการติดตามการ
แก้ไขระบบ และตรวจสอบกระบวนการด้านเอกสารว่ายังติดปัญหา ณ จุดใด

9.2 โครงการใหม่ที่ยื่นเสนอขอผ่าน NRIIS ได้รับอีเมลตอบรับเอกสารจากแหล่งทุน แต่ในระบบ
NRIIS ไม่มีโครงการยื่นขอเสนอใหม่ในรายการ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบว่าจะอยู่ระหว่างการอนุมัติ
โครงการโดยต้นสังกัด หรืออยู่ในกระบวนการใด
จากกรณีตัวอย่างข้างต้น หากผู้วิจัยได้รับการตอบรับ หรือได้รับการตอบรับที่รวดเร็ว หรือ
รับทราบสถานะของโครงการวิจัยที่เสนอว่าอยู่ในขั้นตอนใด จะทำให้ประสิทธิภาพการใช้ระบบ
NRIIS ดียิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

10. เอกสารเยอะเกินไป

11. ควรกระจายงานมาให้แต่ละวิทยาเขตรับผิดชอบโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

12. ควรมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เพื่อลดความสงสัยของนักวิจัย
ในบางขั้นตอนของการทำงาน

13. การพิจารณาทุนไม่มีความชัดเจนเป็นธรรม และกระบวนการสนับสนุนภายหลังได้รับทุนแล้ว ไม่
สะดวกแก่การทำงานวิจัย...เน้นงานเอกสารไม่เน้นที่ผลลัพธ์ของการวิจัย

14. กระบวนการพิจารณาการจัดสรรงบวิจัย ความโปร่งใส

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โปรดระบุ - พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ไม่ควรโทรบอกอย่างเดียว ควรมีหนังสือประกาศชัดเจน
2. น้อง ๆ จนท.วิจัยมีความกระตือรือร้นทุกคนค่ะ แต่นั่งแออัดกันมากเห็นแล้วอึดอัดแทน
3. จนท. บางท่านทำงานไม่เป็นระบบ เวลาติดต่องานเจอบ้าง ไม่เจอบ้าง และไม่ใส่ใจในการตามงานและ
ประสานงานต่อให้ ซึ่งเป็นที่น่าแปลกใจว่าในทางตรงกันข้ามก็มี จนท. ที่ใส่ใจตามงาน และทำงาน
เป็นระบบเช่นกันซึ่งน่าจะเป็น จนท. ฝ่ายสนับสนุน แต่ที่ไม่ค่อยใส่ใจน่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายไม่
สนับสนุน จิตอาสาการทำงานไม่มี ต้องพิจารณาตนเองนะ
4. เป็นมิตรดี
5. จนท. เป็นใหญ่ ควรจะเป็นรองต่างๆ ที่มาตอบข้อซักถามของนักวิจัย
6. ขอบคุณที่ช่วยเหลือทุกอย่างโดยไม่อึดอัด และมีมารยาทที่ดี บริการด้วยความยิ้มแย้ม ไม่หงุดหงิด
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำหน้าที่ได้ดี แต่บางครั้งตอบคำถามไม่ได้ หรือใช้คำไม่เหมาะสม
8. จนท.ประจำวิทยาเขต ยังตอบคำถามบางกรณีไม่ได้
9. ควรกระจายงานมาให้แต่ละวิทยาเขตรับผิดชอบโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
10. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสนับสนุนด้านไอที ที่จะช่วยลดขั้นตอนและเวลา ในการทำงานได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม โพรตระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ในเมื่อมหาวิทยาลัยต้องการนักวิจัยที่สามารถตีพิมพ์งานระดับนานาชาติได้ แต่กลับไม่พบเครื่องมือที่ช่วยตรวจสอบคัดลอกงานภาษาต่างประเทศ เช่น Turnitin ซึ่งควรเป็นหน้าที่ของสวพ.ร่วมกับวิทยบริการ ใครก็ได้ เนื่องจากปัจจุบันต้องจ้างผู้ตรวจสอบที่มีราคาค่อนข้างสูง จริงอยู่ว่ามี อัคราวิสุทธิ์ แต่ไม่ได้ช่วยภาษาต่างประเทศ ช่วยได้แต่ภาษาไทย
2. แก้อ้อ ที่จะนั่ง ไม่มีเลย จะเข้าไปคุยแต่ละที ถ้าสั้นๆก็โอเค ถ้ายาวๆ เหมือนว่า ต้องไปส่งรายงานครูเลย
3. ดี
4. ไม่เอื้ออะไรเลย
5. ที่นั่งน้อย
6. ควรกระจายงานมาให้แต่ละวิทยาเขตรับผิดชอบโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
7. ขาดการมีฐานข้อมูลกลางด้านการวิจัย ทั้งผู้วิจัยและผลการวิจัย การทำเหมืองข้อมูลด้านการวิจัย

ด้านผลของการให้บริการ โพรตระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรปรับปรุง
2. การประชาสัมพันธ์วิจัย ไม่ทั่วถึง แจ้งกระชั้นชิด หรืออาจจะไม่แจ้งมาทางวิทยาเขต เลย
3. ไม่ชัดเจน
4. ควรมีการกระจายงบประมาณที่เป็นกลางไม่ใช่ให้ผู้ใดผู้หนึ่ง หรือควรตั้งผู้มีความเชี่ยวชาญที่มิงงานวิจัยตีพิมพ์รองรับในการตั้งเป็นผอ.โครงการต่างๆ เพราะที่ผ่านมา บางคนที่เป็นผอ.แผนไปคั้นงานวิจัยแล้วกลับไม่เจองานสักชิ้นเลย เลยไม่เข้าใจว่าตั้งมาได้อย่างไร มีกระบวนการตั้งอย่างไร หรือใช้ความใกล้ชิดส่วนตัวในการแต่งตั้ง ซึ่งถือว่าผิดหลักการของการทำวิจัยอย่างยิ่ง
5. ใครที่ไม่มีจิตใจอาสาทำงาน พิจารณาเถอะ อย่าถ่วงเพื่อนเลย เห็นบางคนก็ทำงานตั้งใจ ดีกตั้น แล้วมันยุติธรรมกับเขาหรือ เพราะบางคนก็หายใจทิ้งไปวันๆเอาเปรียบเพื่อนเปล่า ๆ
6. ดี
7. ไม่พึงพอใจควรปรับปรุงความโปร่งใสมาก และควรที่จะให้เกณฑ์ต่างๆมีความชัดเจนควรมีการเปิดเผยชื่อกรรมการ และเกณฑ์จะต้องมีความชัดเจน 1 2 3 และควรเรียกนักวิจัยชี้แจง
8. ควรกระจายงานมาให้แต่ละวิทยาเขตรับผิดชอบโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

คำชี้แจง

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือ มีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามที่ท่านจะแนะนำสถาบัน/บริการ ให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ (N = 517)

ระดับคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด(10)	จำนวน	ร้อยละ
1	8	1.55
2	1	0.19
3	3	0.58
4	6	1.16
5	14	2.71
6	3	0.58
7	8	1.55
8	11	2.13
9	22	4.25
10	441	85.30
รวม	517	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 517 คน มีความพึงพอใจในระดับ 1 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ระดับ 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19 ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 ระดับ 4 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16 ระดับ 5 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.71 ระดับ 6 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 ระดับ 7 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ระดับ 8 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 ระดับ 9 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ระดับ 10 จำนวน 441 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30

สถาบันวิจัยและพัฒนาควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น ** บังคับตอบเฉพาะระดับคะแนน

1-9

1. ดำเนินการดีแล้ว
2. น่าจะมีแผนผังการติดต่อในแต่ละเรื่องว่าต้องติดต่อใครและลำดับขั้นตอนต่อไปจะเป็นอย่างไร
3. มีการจัดอบรมแนวทางการเขียนงานวิจัย หรือการขอทรัพย์สิน

4. ดีแล้ว
5. ทำดีแล้วครับ
6. ตามข้อเสนอแนะ
7. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้รวดเร็ว และทั่วถึง
8. ประชาสัมพันธ์ข้อเสนอโครงการวิจัย และการลงข้อมูลในระบบกับนักวิจัยหน้าใหม่ เพิ่มเติมข้อมูล แหล่งทุนครอบคลุมทุกสาขาวิชา
9. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
10. เวลาประกาศอะไรอยากให้มีระยะเวลาที่ให้ดำเนินงานไม่ใช่ประกาศวันนี้เอาพรุ่งนี้
11. การอำนวยความสะดวก
12. งานเยอะ แต่เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ กระทบต่อการทำงานหลาย ๆ ส่วนแน่นอนคะ
13. เรื่องของการอนุมัติ ที่นักวิจัยส่งในระบบ ควรจะตรวจสอบและอนุมัติโดยเร็ว จากที่เขียนของบ 64 ไป 4 โครงการ ทางมหาวิทยาลัยไม่ได้คลิกส่งในระบบ จึงทำให้เกิดเสียโอกาสอย่างมาก
14. การจัดการทุนวิจัย
15. ไม่รู้จะแนะนำอะไร เนื่องจากไม่มีระบบอะไรที่เป็นขึ้นเป็นอัน
16. ระบบการให้คะแนนการให้บริการความพึงพอใจรายบุคคล จะได้ว่าตัว ว่าใครที่ไม่ตั้งใจทำงาน เหลือ ไม่กระตือรือร้น
17. การประสาน ติดต่อกัน
18. ข้อมูลบางอย่างที่จำเป็นบางครั้งกว่าจะทราบก็ไม่ทันแล้ว
19. ควรมีความโปร่งใส ชี้แจงเกณฑ์อย่างชัดเจน
20. ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์แหล่งทุน
21. สายสนับสนุนไม่ได้ให้บริการของท่าน
22. วางแผนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรผู้รับทุนใหม่ เริ่มตั้งแต่การประกาศทุน รวมไปถึงการจัดการในระบบ nriis สวพ ไม่ควรประกาศ OKR ของมหาลัยหลังจากที่ระบบเปิดรับสมัครทุนแล้ว มันบ่งบอกถึงความไม่พร้อมของ สวพ การจัดสรรทุนหากต้องใช้ผู้ทรง_ายใน ควรแต่งตั้งให้ทราบอย่างทั่วถึงว่าคณะกรรมการเป็นใคร และมี criteria ในการคัดเลือกอย่างไร และ”จำเป็น” ต้องส่งคอมเม้นต์ที่กรรมการมีกับข้อเสนอกลับไปยังนักวิจัย “ทุกโครงการ” เพื่อให้ นักวิจัยทราบถึงข้อผิดพลาด และนำไปพัฒนาข้อเสนอต่อไป
23. การสื่อสารข้อมูลกับผู้วิจัยโดยตรงครบถ้วนและรวดเร็วบนเว็บไซต์ หรือไลน์กลุ่ม 2.การพัฒนาขั้นตอนการจัดการข้อเสนอโครงการวิจัยระบบ NRIIS ให้รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
24. ควรสื่อสารอธิบายนักวิจัยให้ชัดเจนเข้าใจง่ายสุภาพมากกว่านี้
25. การให้ข้อมูล และคำตอบให้ชัดเจน และตรงประเด็น
26. มีแผนผังขั้นตอนการดำเนินการแจ้งให้ทราบชัดเจน

27. ลดขั้นตอนเอกสาร ควรให้ความสำคัญหลังปิดเล่มสมบูรณ์ ไม่เกิน 2 ปีต้องมีวารสาร
28. การให้ข้อมูลและการบริการ
29. แจ้งข่าวสารรวดเร็ว ทัวถึง และให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม
30. ให้แจ้งข้อมูลรวดเร็วและถูกต้องเพิ่มขึ้น
31. เพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการทำงาน
32. ควรกระจายงานมาให้แต่ละวิทยาเขตรับผิดชอบโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
33. การแจ้งข้อมูลข่าวสารควรเผื่อเวลาให้นักวิจัยดำเนินการด้วยคะ
34. ความรวดเร็วของงาน
35. ติดตามงาน
36. แนะนำแนวทางการเขียนข้อเสนอขอทุนให้อยู่เรื่อยๆ หาแนวทางการเคลียร์ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างให้สะดวก รวดเร็ว และมีแนวทางที่ชัดเจน
37. มีหลายช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
38. แจ้งข่าวสารให้สอดคล้องกับ เวลาที่กำหนด ในการทำงาน
39. มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว
40. การประชาสัมพันธ์
41. การแจ้งความคืบหน้าของเอกสารคำร้องที่ยื่นไป
42. นำข้อเสนอแนะไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน
43. แจ้งข่าวในหลายๆช่องทาง
44. เปลี่ยนแนวคิดการทำงาน จากบนลงล่าง เป็น one stop serviecs และเพิ่มความโปร่งใส
45. เหมาะสม
46. เพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์
47. ควรมีการอบรมการเขียนขอทุนวิจัย, ควรมีปฏิทินการเขียนขอทุนวิจัย, ควรเป็นเจ้าภาพในการเขียนขอทุนวิจัยแบบบูรณาการตามพันธกิจมหาวิทยาลัย
48. แจ้งข่าวสารให้รวดเร็ว
49. การเผยแพร่บทความวารสาร มทร.อีสาน ควรจะเปิดกว้างมากกว่านี้
50. ทำงานเชิงรุก โดยการคาดการณ์ช่วงในการประกาศรับทุน และเชื่อมต่อกับภาคเอกชนในสายอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น
51. กระบวนการพิจารณาการจัดสรรทุนวิจัยและการเลือกผู้ทรงในการพิจารณาว่ามีความสามารถและเที่ยงตรงที่จะคิดกระบวนการต่างๆ
52. ดี

ข้อเสนอแนะ

1. เสาะหาแหล่งทุนวิจัย หลาย ๆ แห่ง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักวิจัยได้ทราบโดยทั่วถึง
2. ดีมาก บุคลากรทำงานได้ดี
3. งบประมาณวิจัยเพิ่มแต่ละปี ทำแผนเพิ่มไปได้ไหม เห็นผ่านปีงบประมาณไม่ทันไร ก็หมดแล้ว แล้วจะทำงานกันอย่างไร ต่อไป แบบนี้ ผู้บริหาร ต้องพิจารณา ปัญหาในองค์กร มากกว่า การสร้างผลงานเพื่อตนเอง
4. เรื่องรอข้อมูลบางอย่างเช่นใบรับรองได้ไม่ได้ให้ตอบด้วยคะ สำหรับผู้ที่เข้าไปร่วมงาน บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่บอกสภาพที่ถามนี้จะได้ไปไหม เจ้าหน้าที่เงิบและไม่ตอบคะ
5. ควรปรับปรุงการได้มาซึ่งงานวิจัย ช่วงนี้กำลังเล่นพรรคเล่นพวก ไม่เป็นธรรมกับนักวิจัยเลย
6. เราจะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลังคำนี้ยังก้องอยู่ แต่นี่ตบหน้ากันชัดๆ
7. ควรให้งบทำวิจัยแก่สายสนับสนุน
8. ที่ให้ความเห็นไป ก็อ่าน คิดตาม และลงมือทำด้วยนะคะ เพราะปัญหาความไม่โปร่งใสแบบนี้เกิดขึ้นๆ ซ้ำๆ ทุกปีๆ มันน่าเบื่อและบั่นทอนจิตใจนักวิจัย
9. ติดตามการตีพิมพ์วารสารจากนักวิจัย บางท่านได้ต่อเนื่องทุกปี แต่ไม่มีการนำเสนอที่ควรเป็น 10000-50000 TCI, 500000-800000 scopus, มากกว่าต้อง 800,000 ต้อง ISI
10. ควรกระจายงานมาให้แต่ละวิทยาเขตรับผิดชอบโดยตรง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
11. สนับสนุนทุนการวิจัยให้เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของนักวิจัย
12. เอกสารคำร้องหรือบันทึกข้อความที่ยื่นไปไม่ได้รับการแจ้งความคืบหน้า
13. เจ้าหน้าที่ทำงานเต็มที่มีมาก พยายามช่วยเหลือนักวิจัย ให้บริการดีแม้นอกเวลาทำการ ขอขอบคุณมากคะ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563

คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน

แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อวัดความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 5 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา
- ส่วนที่ 3 ระบุความพึงพอใจ
- ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ
- ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา

*จำเป็น

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ *

- ชาย
- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 18 ปี
- 18 - 25 ปี
- 26 - 36 ปี
- 37 - 40 ปี
- 41 - 60 ปี
- 61 ปี ขึ้นไป

สถานะ *

- นักศึกษาระดับ ปวส.
- นักศึกษาระดับ ป.ตรี
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- เจ้าหน้าที่
- อาจารย์
- อื่นๆ: _____

สิ่งกีด *

- สำนักงานอธิการบดี
- กองกลาง
- กองคลัง
- กองนโยบายและแผน
- กองบริหารงานบุคคล
- กองพัฒนานักศึกษา
- สำนักงานวิทยเขตสุรินทร์
- สำนักงานวิทยเขตขอนแก่น
- สำนักงานวิทยเขตสกลนคร
- สำนักบริหารการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สถาบันชุมชนเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน
- สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
- คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะเทคโนโลยีการจัดการ
- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
- คณะทรัพยากรธรรมชาติ
- วิทยาลัยวิศวกรรมวิชาชีพ
- วิทยาลัยไทยโมบิลิตี้แห่ง มทร.อีสาน
- วิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก
- สถาบันอุตสาหกรรมการบินแห่ง มทร.อีสาน
- สถาบันระบมราชแห่ง มทร.อีสาน

ส่วนที่ 2
การประชาสัมพันธ์วิจัยและพัฒนา

ท่านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา
- บอร์ดประชาสัมพันธ์
- เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา
- นิตยสารของสถาบัน
- Facebook Fanpage มทร.อีสาน
- Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา
- IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- บริการต่างๆของสถาบันวิจัยและพัฒนา
- สารความรู้
- ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา
- อื่นๆ: _____

ในช่วงการศึกษานี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- ประกาศแหล่งทุนวิจัย
- ประกาศ
- ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก
- อื่นๆ: _____

ช่วงเวลาที่ท่านใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาบ่อยที่สุด *

- 00.01 – 07.00 น.
- 07.01 – 12.00 น.
- 12.01 – 16.00 น.
- 17.01 – 22.00 น.
- 22.01 – 00.00 น.

ส่วนที่ 3

ระดับความพึงพอใจ
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

หน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- งานวิจัยและพัฒนา
- งานบริการวิชาการ
- งานทรัพย์สินทางปัญญา
- งานบริหารงานทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
สามารถเข้าถึง การขอรับบริการ หรือมีช่องทาง ติดต่อสื่อสารได้ หลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
สามารถเข้าถึง การขอรับบริการ หรือมีช่องทาง ติดต่อสื่อสารได้ หลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ขั้นตอนในการ ให้บริการมี ความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการอย่างเป็น ระบบและเป็น ขั้นตอน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการ ให้บริการมี ความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีเจ้าหน้าที่ ประจำ สำนักงานตลอด ช่วงเวลาราชการให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการด้วยความเป็นมิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม *

	5	4	3	2	1
จำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและเหมาะสมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เครื่องถือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านผลของการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ได้รับการตรงตามที่คาดหวัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับการที่ประทับใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมทั้งหมด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 4
ความไม่พึงพอใจ

เลือกตอบ *

- ทั้งพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)
- ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หากเลือกตอบไม่พึงพอใจ
โปรดระบุความไม่พอใจ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โปรดระบุ - พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

คำตอบของคุณ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โปรดระบุ - พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

คำตอบของคุณ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม โปรดระบุ - พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

คำตอบของคุณ

ด้านผลของการให้บริการ โปรดระบุ - พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

คำตอบของคุณ

ส่วนที่ 5

ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหาร สถานะบริษัทและพัฒนา

คำชี้แจง

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่ความพึงพอใจต่อบริการอีกสิ่ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (10)

ท่านจะแนะนำสถาบันบริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ *

- 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

สถาบันวิจัยและพัฒนาควรดำเนินการอย่างไรให้คะแนนเพิ่มมากขึ้น ** บังคับตอบเฉพาะระดับคะแนน 1-9 *

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

ส่ง

ทำแบบสำรวจนี้บน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Rajamangala University of Technology Isan [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม