



แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของการใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565

คำนำ

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของการใช้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูล สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
คำชี้แจง	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1-5
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา	5-6
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	7-9
	สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ	9
	ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	10
	ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	11
	ข้อเสนอแนะ	12
ภาคผนวก		13
	- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ	14-16

**สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565**

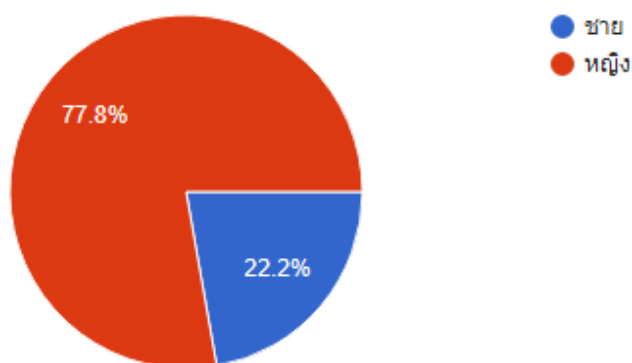
การสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์/นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จาก ศูนย์กลางนครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ และวิทยาเขตสกลนคร โดยผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) และได้รับการประเมินจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ (N = 108)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	22.22
หญิง	84	77.78
รวม	108	100

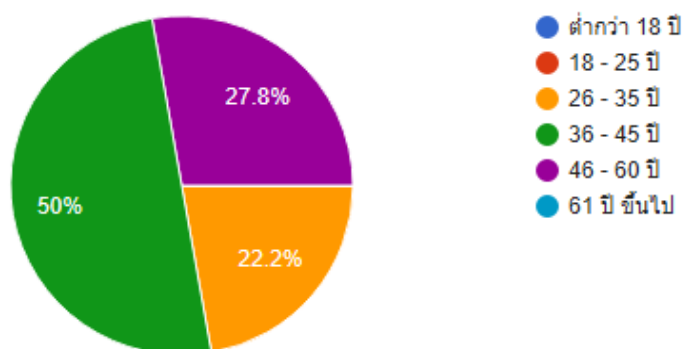
จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน มีเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 ซึ่งมากกว่า เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามอายุ (N = 108)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18-25 ปี	0	0.00
26-35 ปี	24	22.22
36-45 ปี	54	50.00
46-60 ปี	30	27.78
61ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	108	100

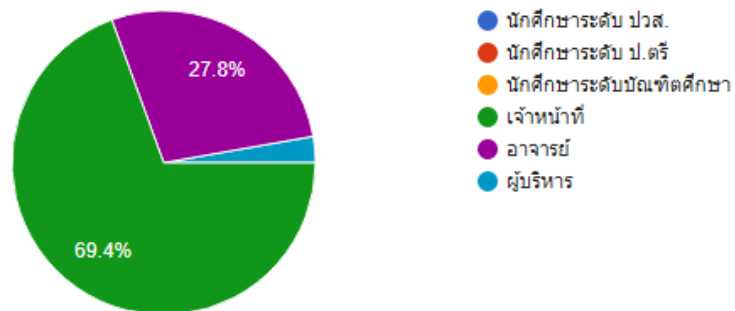
จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน อายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุ 61 ขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะ (N = 108)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	2.78
อาจารย์ / นักวิจัย	30	27.78
เจ้าหน้าที่	75	69.44
นักศึกษา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	108	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน เป็น ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 อาจารย์/นักวิจัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 เจ้าหน้าที่ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (N = 108)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์กลาง		
สำนักงานอธิการบดี	9	8.33
กองกลาง	3	2.78
กองคลัง	0	0.00
กองนโยบายและแผน	0	0.00
กองบริหารงานบุคคล	9	8.33
กองพัฒนานักศึกษา	0	0.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2.78
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6	5.56
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	2.78
สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย	0	0.00
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	0	0.00
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	0	0.00
คณะบริหารธุรกิจ	0	0.00
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	0	0.00

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	9	8.33
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรม สร้างสรรค์	3	2.78
สถาบันสหบรรพชาศาสตร์	3	2.78
วิทยาเขตขอนแก่น		
สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น	0	0.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3	2.78
คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	5.56
บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0.00
วิทยาเขตสุรินทร์		
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	15	13.89
คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
คณะเทคโนโลยีการจัดการ	21	19.44
วิทยาเขตสกลนคร		
สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร	9	8.33
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	3	2.78
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	3	2.78
รวม	108	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 กองกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 สถาบันสหบรรพชาศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 คณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และ คณะทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ แบบประเมินด้านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนาในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=108)

ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา	33	30.56
บอร์ดประชาสัมพันธ์	6	5.56
เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา	54	50.00
บุคลากรของสถาบัน	60	55.56
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	24	22.22
Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา	33	30.56
IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account	18	16.67

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 บุคลากรของสถาบัน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ Facebook Fanpage มทร.อีสาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 และ IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ แบบประเมินจุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=108)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	84	77.78
สารความรู้	42	38.89
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา	6	5.56
อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 84 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 สารความรู้ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ แบบประเมินในช่วงการศึกษานี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=108)

ข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศแหล่งทุนวิจัย	69	63.89
ประกาศ	60	55.56
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน	75	69.44
อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ประกาศแหล่งทุนวิจัย 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 ประกาศ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ แบบประเมินช่วงเวลาที่ท่านใช้ใช้ออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาบ่อยที่สุด (N=108)

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 – 07.00 น.	3	2.78
07.01 – 12.00 น.	27	25.00
12.01 – 16.00 น.	69	63.89
16.01 – 22.00 น.	9	8.33
22.01 – 00.00 น.	0	0.00
รวม	108	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้ออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 00.01 – 07.00 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ช่วงเวลา 07.01 – 12.00 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 และช่วงเวลา 16.01 – 22.00 น. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบความพึงพอใจ แบบประเมินด้านหน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=108)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานวิจัยและพัฒนา	81	75.00
งานบริการวิชาการ	33	30.56
งานทรัพย์สินทางปัญญา	15	13.89
งานบริหารงานทั่วไป	57	52.78

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้บริการด้านหน่วยงานที่ใช้บริการ งานวิจัยและพัฒนา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 งานบริการวิชาการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 งานทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 และงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (N=108)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	4.19	0.79	ดี
ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	0.88	ดี
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.22	0.90	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	0.87	ดี
มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.17	0.81	ดี
เฉลี่ย	4.19	0.85	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.22$) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้

หลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.19$) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.17$) และมีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=108)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.33	0.72	ดี
บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.36	0.72	ดี
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.36	0.72	ดี
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.31	0.79	ดี
เฉลี่ย	4.34	0.74	ดี

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.36$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.36$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.31$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม (N=108)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.22	0.72	ดี
สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ	4.28	0.70	ดี
การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์	4.22	0.72	ดี
เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.28	0.74	ดี
การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.25	0.69	ดี
เฉลี่ย	4.25	0.71	ดี

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.28$) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.25$) การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.22$) และจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.22$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านผลของการให้บริการ (N=108)

ด้านผลของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง	4.28	0.74	ดี
ได้รับบริการที่ประทับใจ	4.28	0.78	ดี
โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด	4.28	0.74	ดี
เฉลี่ย	4.28	0.75	ดี

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.28$) ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง ($= 4.41$) และได้รับบริการที่ประทับใจ ($= 4.45$)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมจากค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ของตารางที่ 10 – 13 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.27$ คิดเป็นร้อยละ 85.40 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามความพึงพอใจทุกด้าน และไม่พึงพอใจ (N = 108)

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)	99	91.67
ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	9	8.33
รวม	108	100

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน 108 คน มีความพึงพอใจทุกด้าน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 มีความไม่พึงพอใจการให้บริการจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

สาเหตุของความไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. อยากให้พิจารณาในกรณี การเบิกค่ารางวัลการตีพิมพ์แล้วจะต้องขอให้ทุกคนที่มีชื่อเซ็นต์รับรอง ทั้งที่เราได้ก้าวข้ามการเซ็นต์แบบนี้แล้วจากการขอตำแหน่งวิชาการแบบใหม่ แต่การเบิกกลับต้องเซ็นต์ทุกคน โดยแต่ละคนอาจจะอยู่หลากหลายที่และติดต่อได้ยากจากให้พิจารณาตรงนี้ใหม่ด้วยครับ

2. ให้เขียนลำดับขั้นตอนการเตรียมเอกสารและส่งเอกสารให้ชัดเจนทุกขั้นตอนไม่ใช่ให้ผู้รับบริการสืบค้นหาเอง

3. กระบวนการดำเนินงานของนักวิจัยด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมหาวิทยาลัยให้นักวิจัยดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เกิดความไม่คล่องตัวต่อนักวิจัยที่ต้องมาดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างผ่าน เจ้าหน้าที่พัสดุหน่วยงาน ทั้งที่เงินในการดำเนินงานวิจัยอยู่ในบัญชีของนักวิจัย ไม่ใช่บัญชีหน่วยงาน นักวิจัยไปซื้อและเลือกพัสดุตามความจำเป็นต้องใช้งานในงานวิจัย แต่ต้องส่งเอกสารให้พัสดุหน่วยงานดำเนินการ และอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยศึกษา พรบ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้ให้การยกเว้นไม่ดำเนินการตามระเบียบฯ ในกรณีการดำเนินงานวิจัย หรือบริการวิชาการหรือไม่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้มากเพื่อตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม โปตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ไม่มี

ด้านผลของการให้บริการ โปตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรติดตามและสอบถามผู้รับบริการจนกว่าจะสิ้นสุดการขอใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

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

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามที่ท่านจะแนะนำสถาบัน/บริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ (N = 108)

ระดับคะแนนน้อยที่สุด (1) ไปคะแนนมากที่สุด(10)	จำนวน	ร้อยละ
1	6	5.56
2	3	2.78
3	0	0
4	0	0
5	3	2.78
6	0	0
7	18	16.67
8	15	13.89
9	30	27.78
10	33	30.56
รวม	108	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 108 คน มีความพึงพอใจในระดับ ระดับ 10 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 ระดับ 9 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ระดับ 7 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับ 8 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 ระดับ 1 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ระดับ 5 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และระดับ 2 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

งานวิจัยและพัฒนา

1. อยากให้มีการวิจัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในทุกๆ ปี
2. ไม่ควรให้มีการเซ็นต์รับรองการเบิกรางวัลค่าตีพิมพ์ทุกคน

งานบริการวิชาการ

1. ไม่มี

งานทรัพย์สินทางปัญญา

1. ไม่มี

งานบริหารงานทั่วไป

1. ไม่มี

ภาคผนวก

ขอความอนุเคราะห์
อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ตอบแบบประเมิน
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
ประจำปีการศึกษา 2565 ครั้งที่ 2



ตอบแบบประเมินได้ที่
<https://shorturl.asia/elv5b>
หรือ Scan QR Code
ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2566



แบบประเมินนี้จัดทำเพื่อนำความคิดเห็นไปใช้
ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพ
และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.อีสาน โทรศัพท์ ๒๕๓๕

ที่ มทร.อีสาน ๑๒๐๐/๐๒๓๑

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติโครงการออกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๒ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, บุคลากรชำนาญการ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล, นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน, หัวหน้าศูนย์สอบเทียบเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม, คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์, คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์, นักตรวจสอบภายใน รักษาการแทนหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน, ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี, ผู้อำนวยการสถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี, คณบดีสถาบันสหบรรพชาจารย์, ผู้อำนวยการสถาบันชุมชนพัฒนาเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีความประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนาประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้สถาบันวิจัยและพัฒนาจึงขอความอนุเคราะห์ท่านและบุคลากรในหน่วยงานกรออกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๒ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe7y__1P-6FcBOP2bqdY5p8FyCN1xMTZ27mcQME7HpJAUYSKA/viewform

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายอนิวัตร หาสุข)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.อีสาน โทรศัพท์ ๒๕๓๕

ที่ มทร.อีสาน ๑๒๐๐/๐๒๗๐

วันที่ ๐๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๒ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

เรียน รองอธิการบดีวิทยาเขตขอนแก่น, คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์, คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, รองอธิการบดีวิทยาเขตสกลนคร, คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี, คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ, รองอธิการบดีวิทยาเขตสุรินทร์, คณบดีคณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี, คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ, คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีความประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนาประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้สถาบันวิจัยและพัฒนาจึงขอความอนุเคราะห์ท่านและบุคลากรในหน่วยงานกรอก แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ ๒ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe7y__1P-6FcBOP2bqdY5p8FyCN1xMTZ27mcQME7HpJAUYSKA/viewform

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา