



แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของการใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563

คำนำ

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ครั้งที่ 2 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	11-12
	ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	12-15
	ข้อเสนอแนะ	15-16
ภาคผนวก		17
	- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ	18-22

สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563

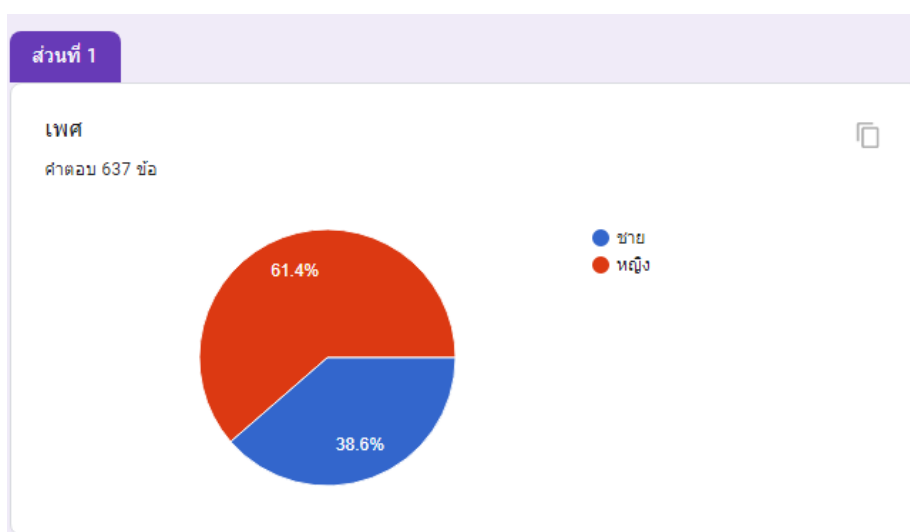
การสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์/นักวิจัย เจ้าหน้าที่ จากศูนย์กลาง นครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ และวิทยาเขตสกลนคร โดยผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) และได้รับการประเมินจำนวน 637 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ (N = 637)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	246	46.8
หญิง	391	53.2
รวม	637	100

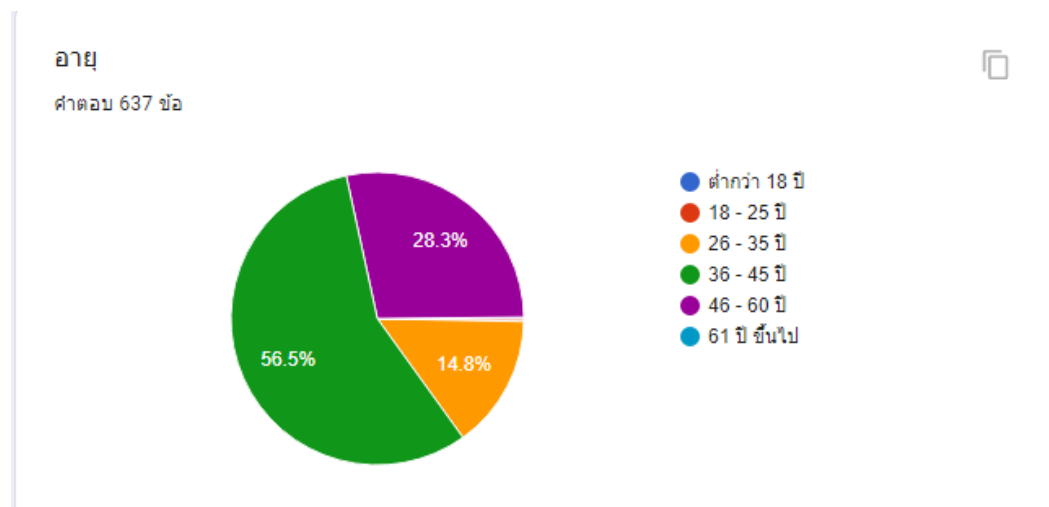
จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน มีเพศหญิง จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ซึ่งมากกว่า เพศชาย จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามอายุ (N = 637)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.00
18-25 ปี	2	0.3
26-35 ปี	94	14.8
36-45 ปี	360	56.5
46-60 ปี	180	28.3
61ปีขึ้นไป	1	0.2
รวม	637	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน ต่ำกว่า 18 จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 อายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 อายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1



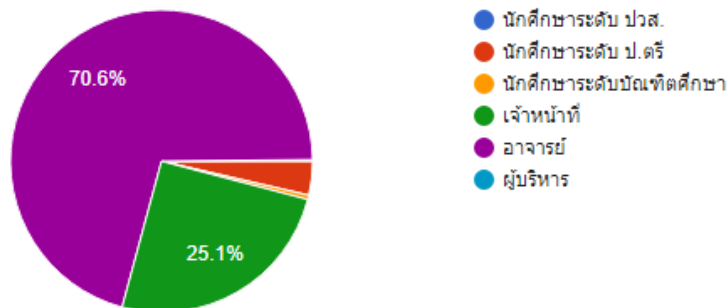
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะ (N = 637)

สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับ ปวส.	0	0.0
นักศึกษาระดับ ป.ตรี	23	3.6
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3	0.5
อาจารย์	450	70.6
เจ้าหน้าที่	160	25.1
อื่นๆ (ผู้บริหาร)	1	0.2
รวม	637	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน นักศึกษาระดับ ป.ตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 อาจารย์ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 เจ้าหน้าที่ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และอื่นๆ (ผู้บริหาร) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

สถานะ

คำตอบ 637 ข้อ



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน (N = 637)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์กลาง		
สำนักงานอธิการบดี	13	2.0
กองกลาง	10	1.6
กองคลัง	4	0.6
กองนโยบายและแผน	4	0.6
กองบริหารงานบุคคล	13	2.0
กองพัฒนานักศึกษา	10	1.6
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	1.4
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8	1.3
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	0.8
สถาบันชุมชนะวัตน์เพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอี อย่างยั่งยืน	2	0.3
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน	2	0.3
คณะบริหารธุรกิจ	63	9.9
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	111	17.4
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	90	14.1
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	35	5.5
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	10	1.6
สถาบันอุตสาหกรรมการบินแห่ง มทร.อีสาน	2	0.3
สถาบันระบบรางแห่ง มทร.อีสาน	5	0.8
วิทยาเขตขอนแก่น		
สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น	4	0.6
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	38	6.0
คณะวิศวกรรมศาสตร์	29	4.6
บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	22	3.5
วิทยาเขตสุรินทร์		
สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์	5	0.8

คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	46	7.2
คณะเทคโนโลยีการจัดการ	37	5.8
วิทยาเขตสกลนคร		
สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร	6	0.9
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	29	4.6
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	24	3.8
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ณ ท่งกุลาร้องไห้	1	0.2
รวม	637	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 กองกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 กองคลัง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 กองนโยบายและแผน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 สถาบันชุมชน ะวังนเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถาบันบริการวิชาการ แห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 คณะศิลปกรรมและ ออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 วิทยาลัยนวัตกรรมการวิชาชีพ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 สถาบันอุตสาหกรรมการบินแห่ง มทร.อีสาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถาบันระบบรางแห่ง มทร.อีสาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 คณะ วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 คณะ เกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 คณะเทคโนโลยีการจัดการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 คณะอุตสาหกรรม และเทคโนโลยี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 คณะทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.8 และวิทยาเขตร้อยเอ็ด ณ ท่งกุลาร้องไห้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินด้านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=637)

ติดตามข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนา	164	25.7
บอร์ดประชาสัมพันธ์	5	0.8
เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา	598	93.9
บุคลากรของสถาบัน	586	92.0
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	549	86.2
Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา	555	87.1
IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account	15	2.4

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จดหมายข่าวสถาบันวิจัยและพัฒนาจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 598 คน คิดเป็นร้อยละ 93.9 บุคลากรของสถาบันจำนวน 586 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 Facebook Fanpage มทร.อีสาน จำนวน 549 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 Facebook Fanpage สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 555 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 และ IRD.RMUTI.NEWS Line Official Account จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินจุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=637)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	250	39.2
สารความรู้	386	60.6
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา	233	36.6
อื่น ๆ	10	1.57

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ บริการต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 250 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 สารความรู้ จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินในช่วงการศึกษา
นี้ ท่านได้รับข่าวสารใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (N=637)

ข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศแหล่งทุนวิจัย	558	87.6
ประกาศ	398	62.5
ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน	88	13.8
อื่น ๆ	1	0.2

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ประกาศแหล่งทุนวิจัย 558 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 ประกาศ จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ข่าวสารและกิจกรรมของสถาบัน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินช่วงเวลาที่ท่าน
ใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาบ่อยที่สุด (N=637)

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
00.01 – 07.00 น.	1	0.2
07.01 – 12.00 น.	167	26.2
12.01 – 16.00 น.	96	15.1
16.01 – 22.00 น.	329	51.6
22.01 – 00.00 น.	44	6.9
รวม	637	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีการใช้สื่อออนไลน์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาในช่วงเวลา 00.01 – 07.00 น. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 07.01 – 12.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 12.01 – 16.00 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 16.01 – 22.00 น. จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และ 22.01 – 00.00 น. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. งานวิจัยและพัฒนา	601 ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	94.3
2. งานบริการวิชาการ	573 ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	90.0
3. งานทรัพย์สินทางปัญญา	488 ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	76.6
4. งานบริหารงานทั่วไป	532 ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ	83.5

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (N=637)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	4.36	0.56	ดี
ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.54	0.66	ดีมาก
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.01	0.44	ดี
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	0.38	ดี
มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.59	0.59	ดีมาก
รวม	4.31	0.53	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.54$) สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.36$) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) และบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.01$)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=637)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.07	0.38	ดี
บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.57	0.56	ดีมาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.08	0.40	ดี
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.46	0.68	ดี
รวม	4.30	0.51	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.57$) ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.46$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.08$) และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=637)

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=637)

ด้านผลของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง	4.05	0.42	ดี
ได้รับบริการที่ประทับใจ	4.46	0.66	ดี
โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด	4.05	0.41	ดี
รวม	4.19	0.50	ดี

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับบริการที่ประทับใจ ($\bar{X} = 4.46$) ได้รับบริการตรงตามที่คาดหวัง ($\bar{X} = 4.05$) และโดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.05$)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของตารางที่ 9 - 12 พบว่าได้ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.41$ คิดเป็นร้อยละ 88.20 ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามความพึงพอใจทุกด้าน และไม่พึงพอใจ (N = 637)

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5)	626	98.3
ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	11	1.7
รวม	637	100

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความไม่พึงพอใจการให้บริการ จำนวน 637 คน มีความพึงพอใจทุกด้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 5) จำนวน 626 คน คิดเป็นร้อยละ 98.3 ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

หากเลือกตอบไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. พร้อมให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่มีปัญหา เพราะส่วนใหญ่ไม่มีขั้นตอน เดินเข้าไปก็ประสานงานได้เลย มีปัญหาแค่กระบวนการในการคัดสรรค้ผู้ที่ได้รับทุน FF รอบล่าสุด ที่มันไม่มีความโปร่งใส ไม่ชัดเจน ไม่มีการชี้แจง ไม่โปร่งใสแม้กระทั่งคอมเมนต์ที่ส่งให้แต่ละโครงการที่ไม่ผ่านการประเมิน เหตุผลแทบจะไม่ต่างอะไรจากการ ก้อปปีและวาง ที่สำคัญแต่ละคอมเมนต์บ่งบอกเลยว่าผู้ทรงไม่ได้มีความรู้ ความสามารถมากพอ ในการพิจารณา หรือจริงๆแล้วการพิจารณาคือการจิ้มตามชื่อหัวหน้าโครงการ ส่วนคอมเม้นของโครงการที่ไม่ผ่านการคัดเลือกก็มานั่งสู่มเอาชุดคำตอบกันอีกทีก็ไม่ทราบได้ ปรับปรุงซักทีเถอะค่ะ เป็นแบบนี้มันเหมือนกับว่าไปส่งขอกุญแจไขนอกละอย่างน้อยยังได้ลงแข่ง ส่งที่นี้ยังกับถูกขัดขาให้ล้มตั้งแต่ยังไม่ออกตัว
3. ควรมีระบบแจ้งให้ดำเนินการใด ๆ ก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วัน ก่อนกำหนดวันส่งผล
4. การอนุมัติทุนไม่มีความโปร่งใส
5. ควรมีกระบวนการพิจารณาการจัดสรรที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
6. การพิจารณาให้งบประมาณไม่มีความเป็นธรรม..ชี้แจงรายละเอียดการไม่ไ้งบประมาณก้อปปีมา ซึ่งงานวิจัยแต่ละด้านบริบทไม่เหมือนกันน่าจะมีข้อผิดพลาดที่แตกต่างกัน..
7. ระบบยุ่งยากเกินไป ไม่อำนวยความสะดวกงานวิจัย
8. เรื่องความโปร่งใสในการพิจารณาทุน ไม่มีความโปร่งใส ผู้บริหารเข้ามาทำซะเอง คนพิจารณาทำเอง ซงเองกินเอง (ความโปร่งใสติดลบ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ตอบคำถามได้ทันที
2. เจ้าหน้าที่น่ารักค่ะ แต่ตอบตรงคำถาม เข้าใจว่าบางครั้งก็อาจจะตอบยังไม่ดีเพราะส่วนใหญ่เป็นคำถามที่ระดับผู้บริหารเท่านั้นจะตอบได้ ซึ่งผู้บริหารก็เพิกเฉยซะเหลือเกิน กับคำถามและข้อเสนอแนะ หรือแม้กระทั่งข้อครหาต่าง ๆ เวลาที่มีคำถามที่ไรก็เห็นมีแต่คนที่ได้ผลประโยชน์จาก สถาบันวิจัยและพัฒนาแตกต่างกัน
3. บางกรณีก่อนที่เอกสารจะถึงผู้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานแจ้งก่อนเพื่อความรวดเร็วและเตรียมความพร้อม
4. เจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับงานด้านบริการ
5. จำนวนคนน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการ
6. เจ้าหน้าที่บางคนเข้าข้างนักวิจัยบางท่าน ช่วงของความได้เปรียบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ที่นั่งรอน้อยไปหน่อยค่ะ

ด้านผลของการให้บริการ โปรตรระบุ – พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ในด้านการบริการ การอำนวยความสะดวกให้นักวิจัย เจ้าหน้าที่ทำได้ดีค่ะ ยกเว้นตอบคำถามซึ่งเข้าใจว่าตอบไม่ได้เพราะต้องรอผู้บริหาร
2. ไม่น่าพอใจ

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

คำชี้แจง

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

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามที่ท่านจะแนะนำสถาบัน/บริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ (N = 637)

ระดับคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด(10)	จำนวน	ร้อยละ
1	5	0.8
2	1	0.2
3	0	0

4	1	0.2
5	6	0.9
6	2	0.3
7	11	1.7
8	16	2.5
9	11	1.7
10	584	91.7
รวม	637	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวน 637 คน มีความพึงพอใจในระดับ 1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ระดับ 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ระดับ 3 จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ระดับ 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ระดับ 5 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ระดับ 6 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ระดับ 7 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระดับ 8 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ระดับ 9 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระดับ 10 จำนวน 584 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7

สถาบันวิจัยและพัฒนาควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น ** บังคับตอบเฉพาะระดับคะแนน 1-9

1. เว็บไซต์ค้นหาเอกสารยาก
2. การบริการด้วยความเต็มใจ
3. ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. ดีมากแล้วค่ะ
5. ควรมีบทบาทในการดูแลระบบการเบิกจ่ายของงานวิจัยในรูปแบบที่แตกต่างจากงบประมาณปกติ เพื่อให้มีความคล่องตัวของการทำงาน
6. จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานสายสนุนเกี่ยวกับการทำวิจัยและแหล่งทุนวิจัย
7. ดีแล้ว
8. ไม่มีข้อควรพัฒนา
9. ควรมีหน่วยงานพัสดุและการเงินเป็นของตัวเอง
10. ความชัดเจนของข้อมูล
11. เน้นการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้น
12. การให้บริการที่เป็นมิตร

13. การประสานงานเร็วเกินไป เช่น การขอข้อมูลวิจัย
14. ควรมีกระบวนการจัดสรรทุนที่โปร่งใส มีแนวปฏิบัติที่ทุกทุนวิจัยที่ชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เอกสาร
15. ปัญหากระบวนการในการคัดสรรค้ผู้ที่ได้รับทุน FF รอบล่าสุด ที่มันไม่มีความโปร่งใส ไม่ชัดเจน ไม่มีการชี้แจง ไม่โปร่งใสแม้กระทั่งคอมเมนต์ที่ส่งให้แต่ละโครงการที่ไม่ผ่านการประเมิน เหตุผลแทบจะไม่ต่างอะไรจากการก๊อปปี้และวาง ที่สำคัญแต่ละคอมเมนต์บ่งบอกเลยว่าผู้ทรงไม่ได้มีความรู้ ความสามารถมากพอ ในการพิจารณา หรือจริงๆแล้วการพิจารณาคือการจิ้มตามชื่อหัวหน้าโครงการ ส่วนคอมเมนต์ของโครงการที่ไม่ผ่านการคัดเลือกก็นั่งสู่มเอาชุดคำตอบกันอีกทีก็ไม่ทราบได้ ปรับปรุงซักทีเถอะค่ะ เป็นแบบนี้มันเหมือนกับว่าไปส่งขอทุนข้างนอกเถอะ อย่างน้อยยังได้ลงแข่ง สิ่งนี้ยังกับถูกขัดขาให้ล้มตั้งแต่ยังไม่ออกตัว
16. ในขั้นตอนการพิจารณาทุนวิจัยที่ผ่านมหาวิทยาลัยควรมีความโปร่งใสและธรรมาภิบาลให้มากกว่าที่ทำอยู่
17. การมีส่วนร่วมของนักวิจัย การรับทราบข้อมูล แนวปฏิบัติที่ชัดเจน
18. มีการแจ้งข่าวสาร และข้อมูลล่วงหน้าอย่างรวดเร็ว และมีความชัดเจนถูกต้อง
19. ควรตั้งคณะกรรมการที่มาจากทุกคณะและประชาสัมพันธ์กติกาศึกษาและแหล่งทุนให้มีความโปร่งใส จัดตั้งทีมการดำเนินงานวิจัยให้เป็นกลุ่ม
20. ควรมีกระบวนการในการบริหารงานวิจัยที่โปร่งใส ตรวจสอบได้
21. เพิ่มแสงสว่าง ที่นั่งในการขอคำปรึกษา
22. ควรพิจารณางบประมาณให้เป็นธรรม
23. ไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องแนะนำ
24. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เรื่อง ทุนวิจัย หรือข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทาง line กลุ่ม
25. ปรับปรุงห้องรับแขก
26. ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับระยะเวลาในการเสนอโครงการวิจัยแหล่งทุนต่างๆ
27. Good Job
28. จำนวนที่นั่งผู้ให้บริการไม่เพียงพอ
29. ควรมีเวลาแจ้งข่าวล่วงหน้ามากกว่านี้
30. ควรให้สายสนับสนุนสามารถขอทุนวิจัยได้
31. เพิ่มจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องแต่ละด้าน
32. ไปหาวิธีการทำงานให้โปร่งใสมากกว่านี้ ถ้าทำไม่ได้ก็ลาออก
33. ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
34. ควรแนะนำดีกว่าจับผิดและฟ้องนาย...และควรใช้คำที่ไม่ทำร้ายจิตใจถึงแม้ว่าคำตอบสุดท้ายของ สวพ.สะท้อนถึงตำแหน่งก็ควรหาคำพูดที่ขอฟง
35. ดำเนินงานได้รวดเร็ว เป็นระบบดีคะ

36. การบริหารเวลาการทำงาน
37. การประชาสัมพันธ์
38. ความรวดเร็ว
39. ส่งหนังสือด่วนมาที่คณะวิชา แต่ส่งมาวันสุดท้ายที่ครบกำหนดส่งข้อมูล ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ทัน , บุคลากรบางท่านไม่สามารถตอบคำถามในงานที่ปฏิบัติได้ตรงประเด็น ไม่ชัดเจน ไม่แน่ใจ,
40. ไม่มีข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยและพัฒนา

1. แหล่งทุนนะ ประกาศให้มันเร็วๆหน่อย นักวิจัยรู้ก่อน สวพ ทุกที่ อะไรที่มหาลัยต้องทำเพื่อการกรอกข้อมูลของนักวิจัยใน nriis ก็ทำให้มันเร็วๆหน่อยค่ะ บางครั้ง มันเขียนอะไรไม่ได้ ถ้ามหาลัยเข้า เช่น การกำหนด OKR ของ FF รอบที่ผ่านมา nriis ให้กรอกมาเป็นสัปดาห์แล้ว สวพ ยังไม่ขยับเรื่อง OKR ซักที กว่านักวิจัยจะได้เขียนโครงการ เสร็จแล้วก็ยังจะมาเร่งให้ส่งภายในวันนั้น วันนี้ มันบ่งบอกถึงความไม่เตรียมพร้อม ไม่มีอาชีพของ สวพค่ะ ผู้ทรงที่ใช้ในการคัดเลือกก็หาให้มันตรงฟิลต์ทุกด้านหน่อยค่ะ เป็นผู้ทรงจากภายนอกได้ก็จะดี เพื่อความโปร่งใส การที่ผู้ทรงไม่มีความรู้ใดๆ ในบางฟิลต์ แล้วถูกให้มาตัดสินว่าโครงการนี้ผ่านไม่ผ่าน มันไม่แฟร์กับนักวิจัยค่ะ
2. ในขั้นตอนการพิจารณาทุนวิจัยที่ผ่านมหาวิทยาลัยควรมีความโปร่งใสและธรรมาภิบาลให้มากกว่าที่ทำอยู่
3. ควรมีการดำเนินงานให้โปร่งใสมากกว่านี้ ควรนำคนที่มีคุณวุฒิและวิสัยทัศน์ที่มีความสามารถในการทำวิจัยอย่างแท้จริง
4. พิจารณางบประมาณด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส
5. การตอบคำถาม กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ตรงประเด็น ไม่ใช่เปลี่ยนไปมาในงานสำหรับข้อสงสัยในกระบวนการดำเนินการวิจัย/รายงานผลการวิจัย/การติดตามผลการวิจัย/

งานบริการวิชาการ

1. ถือเป็นงานที่เห็นภาพชัดเจนมาก มีขั้นตอนและกระบวนการที่ดี มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ชัดเจน
2. งานเอกสารล่าช้าไม่ทันเวลา ส่งเอกสารมาหลังเวลาราชการ ในวันสุดท้ายของการให้ส่งข้อมูล ทำให้เสียโอกาส
3. เอกสารด่วนแต่มีการแจ้งให้ดำเนินการที่ล่าช้า เช่น ลงวันที่วันนี้ ส่งออก 16.00น. หน่วยงานได้รับวันรุ่งขึ้น แต่ให้ดำเนินการภายในเมื่อวาน เป็นต้น หรือ ทำหนังสือบันทึกข้อความย้อนหลัง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทัน และเสียโอกาสในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ

งานทรัพย์สินทางปัญญา

ไม่มี

งานบริหารงานทั่วไป

1. ทำอะไรให้มันชัดเจน ใครมีข้อท้วงติงอะไร ก็ออกมาชี้แจง ไม่ใช่ปล่อยเงียบไปกับสายลม องค์กรที่ดีที่พร้อมจะพัฒนาเค้าไม่ทำกันหรอกค่ะ แบบนี้
2. คาดหวัง รอการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการตีพิมพ์ให้เป็นปัจจุบัน
3. ผู้บริหารถ้าหาความโปร่งใสในการพิจารณาทุนไม่ได้ ก็ควรพิจารณาตัวเองได้แล้ว
4. การประชาสัมพันธ์ชี้แจง ในการจ่ายค่าตอบแทนผลงานการตีพิมพ์บทความวิชาการที่ล่าช้า

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563

คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน

แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจของการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งสิ้น 5 ส่วน ได้แก่

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

*จำเป็น

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ *

- ชาย
- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 18 ปี
- 18 - 25 ปี
- 26 - 35 ปี
- 36 - 45 ปี
- 46 - 60 ปี
- 61 ปี ขึ้นไป

สถานะ *

- นักศึกษาระดับ ปวส.
- นักศึกษาระดับ ป.ตรี
- นักศึกษาระดับปวช/ปวศ/ศึกษา
- เจ้าหน้าที่
- อาจารย์
- อื่นๆ: _____

สังกัด *

- สำนักงานอธิการบดี
- กองกลาง
- กองคลัง
- กองนโยบายและแผน
- กองบริหารงานบุคคล
- กองพัฒนามัธยมศึกษา
- สำนักงานวิทยาเขตสุรินทร์
- สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น
- สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สถาบันชุมชนะวังเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน
- สถาบันบริหารวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- คณะบริหารธุรกิจ

- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
- คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะเทคโนโลยีการจัดการ
- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
- คณะทรัพยากรธรรมชาติ
- วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา
- วิทยาลัยไทยในรัชต์เคอร์เนง มทร.อีสาน
- วิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก
- สถาบันอุตสาหกรรมบริการแห่ง มทร.อีสาน
- สถาบันระบบรางแห่ง มทร.อีสาน
- สังกัด วิทยาลัยเครือข่ายอื่นใด ทั้งภาครัฐและเอกชน
- สำนักงานกิจการสาขาของมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2
การขยายสาขาสถาบันวิจัยและพัฒนา

ท่านติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา ในสื่อประชาสัมพันธ์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

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

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- บริการต่างของสถาบันวิจัยและพัฒนา
- สาธารณรัฐ
- 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"/>

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 ช่วงเวลาการให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ความเหมาะสม ในการแต่ง กายของผู้ให้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บริการด้วย ความสุภาพเป็น มิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ชอบรับสิ่ง ตอบแทน ไม่รับ สินบนหรือไม หาผลประโยชน์ ทางมิชอบ เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซัก ถามตรงประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม *

	5	4	3	2	1
จำนวนที่นั่งเพียงพอ สำหรับผู้ใช้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็น ระเบียบและ เหมาะสมในการ ให้บริการ	<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"/>
เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การบริการอื่นเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านผลของการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
ได้รับบริการตรงตามที่คาดหรือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ได้รับบริการที่ประทับใจ	<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 ***
- พึงพอใจทุกด้าน (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

ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา

คำชี้แจง

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

ท่านจะแนะนำสถาบัน/บริการให้กับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยหรือไม่ *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

สถาบันวิจัยและพัฒนาควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มขึ้น ** บังคับตอบเฉพาะระดับคะแนน 1-9 *

คำตอบของคุณ _____

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

งานวิจัยและพัฒนา

คำตอบของคุณ _____

งานบริการวิชาการ

คำตอบของคุณ _____

งานหรือยี่สิบทางปัญญา

คำตอบของคุณ _____

งานบริหารงานทั่วไป

คำตอบของคุณ _____

ส่ง

ห้ามเผยแพร่ในส่วนนี้ใน Google ฟอรัม

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

Google ฟอรัม