รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ของผู้ใช้ห้องปฏิบัติการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา

ประจำปีงบประมาณ 2569



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คำนำ

ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการวิจัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" (ค่าเฉลี่ย 4.39 จาก 5.00, S.D. 0.35) จากผู้ตอบแบบประเมิน 80 คน ในปีงบประมาณ 2569 (1 ต.ค. 2568 – 30 ก.ย. 2569)

ผู้ตอบแบบประเมิน: อาจารย์ 56 คน (70.0%) บุคลากร 16 คน (20.0%) นักศึกษา 8 คน (10.0%) เป็นหญิง 55.0% ชาย 45.0%

ด้านที่พึงพอใจสูงสุด: ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 (ระดับมากที่สุด) โดยข้อ "เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม" สูงสุดที่ 4.61

ด้านที่ควรพัฒนา: ด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.20 ต่ำสุดในทุกด้าน และข้อ "โปรแกรมและซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งตรงกับความต้องการใช้งาน" ต่ำสุดที่ 4.05

ตามสถานภาพ: อาจารย์ให้ค่าเฉลี่ย 4.50 สูงกว่าบุคลากร (4.16) และนักศึกษา (4.07) โดยนักศึกษามีเพียง 8 คน จึงควรตีความอย่างระมัดระวัง

ข้อเสนอแนะ: ผู้ตอบ 26 คนเขียนข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอเพื่อปรับปรุง 17 รายการ ที่พบมากที่สุดคือ เปิดบริการนอกเวลาราชการ จัดอบรมระบบสารสนเทศวิจัย และมีคู่มือระบบ Oriis (อย่างละ 3 ราย)
จากคำตอบรายข้อทั้งหมด 1,680 คำตอบ ระดับ "มากที่สุด" 44.0% "มาก" 50.7% "ปานกลาง" 5.2% และ "น้อย" เพียง 1 คำตอบ

นายกิตติศักดิ์ เกียรติดำรงสุข
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ห้องปฏิบัติการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโปรแกรมสนับสนุนงานวิจัยและงานวิชาการแก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เช่น การกรอกข้อเสนอทุนวิจัย การปรับปรุงข้อมูลในระบบ Oriis การค้นคว้าข้อมูล และการเข้าร่วมอบรม สถาบันจึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจประจำปี เพื่อนำผลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการวิจัย ใน 4 ด้าน ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี รวมทั้งความพึงพอใจโดยรวม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้บริการตามสถานภาพ (อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา)
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะไปใช้พัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการวิจัย

1.3 ขอบเขตการประเมิน

- **ระยะเวลา:** ปีงบประมาณ 2569 (1 ต.ค. 2568 – 30 ก.ย. 2569) ได้รับแบบประเมินตั้งแต่ 3 พ.ย. 2568 ถึง 30 ก.ย. 2569
- **กลุ่มผู้ตอบ:** ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการวิจัย 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
- **เนื้อหาที่ประเมิน:** ความพึงพอใจ 21 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน (บุคลากร กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี และความพึงพอใจโดยรวม) พร้อมข้อเสนอแนะปลายเปิด

บทที่ 2 วิธีดำเนินการ

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการที่ส่งแบบประเมินในปีงบประมาณ 2569 จำนวน 80 คน (อาจารย์ 56 บุคลากร 16 นักศึกษา 8) ไฟล์ข้อมูลมี 89 แถว แต่ตัดออก 9 แถวที่ประทับเวลาวันที่ 9 พ.ย. 2569 ซึ่งอยู่นอกปีงบประมาณ 2569 (เป็นปีงบประมาณ 2570) และสองแถวในนั้นซ้ำกันทั้งเวลาและคำตอบ

- ระบุวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง (เช่น แบบบังเอิญ) ให้ตรงกับการเก็บข้อมูลจริง

2.2 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือคือแบบประเมินความพึงพอใจที่สร้างใน Google Form แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไป 4 รายการ คือ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ (เลือกได้หลายข้อ) (2) ความพึงพอใจ 21 ข้อ มาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ (3) ข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด

ด้าน	จำนวนข้อ	ข้อที่
1. บุคลากรผู้ให้บริการ	4	1–4
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4	5–8
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	5	9–13
4. อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี	5	14–18
5. ความพึงพอใจโดยรวม	3	19–21

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลผ่าน Google Form ตลอดปีงบประมาณ 2569 โดยแจ้งผู้ตอบว่าคำตอบจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

2.4 เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล

ให้คะแนน "มากที่สุด" = 5 "มาก" = 4 "ปานกลาง" = 3 "น้อย" = 2 "น้อยที่สุด" = 1 และแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ร้อยละสำหรับข้อมูลทั่วไป และค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับความพึงพอใจรายข้อ รายด้าน และรวม โดยค่าเฉลี่ยรายด้านคำนวณจากค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแต่ละคนในข้อของด้านนั้น และเปรียบเทียบตามสถานภาพด้วยค่าเฉลี่ยเชิงพรรณนา ไม่ได้ทดสอบทางสถิติ เนื่องจากกลุ่มนักศึกษาและบุคลากรมีขนาดเล็ก

บทที่ 3 ผลการประเมิน

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบ 80 คนเป็นอาจารย์ 70.0% บุคลากร 20.0% และนักศึกษา 10.0% เป็นหญิง 55.0% และชาย 45.0%

ข้อมูล	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	44	55.0
เพศ	ชาย	36	45.0
สถานภาพ	อาจารย์	56	70.0
สถานภาพ	บุคลากร	16	20.0
สถานภาพ	นักศึกษา	8	10.0
รวม		80	100.0

ผู้ตอบมาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมกัน 58.8% ของทั้งหมด

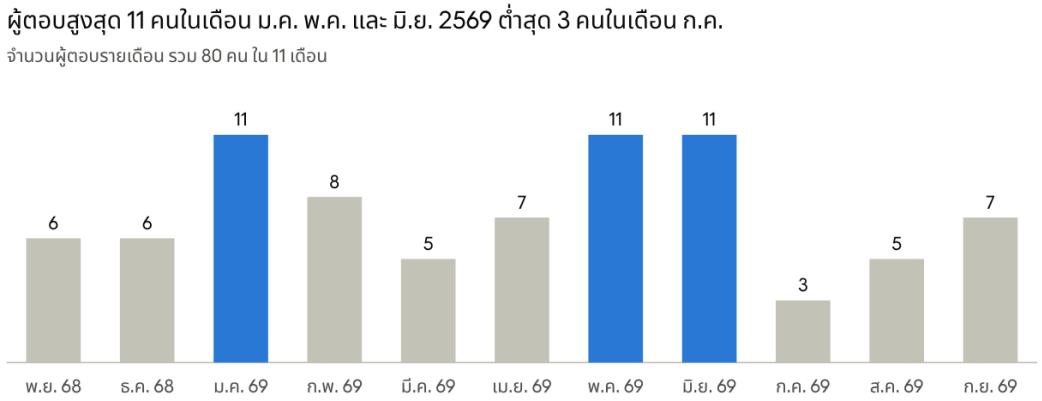
หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	16	20.0
คณะครุศาสตร์	16	20.0
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	18.8
คณะวิทยาการจัดการ	10	12.5
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	7.5
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	7.5
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	6.3
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	2.5
สำนักงานอธิการบดี	2	2.5
กองนโยบายและแผน	1	1.3
กองพัฒนานักศึกษา	1	1.3
รวม	80	100.0

วัตถุประสงค์ที่พบมากที่สุดคือกรอกข้อเสนอทุนวิจัย (36.2% ของผู้ตอบ) รองลงมาคือจัดทำรายงาน/เอกสาร (26.2%) ตอบได้หลายข้อ ร้อยละจึงรวมกันเกิน 100

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละของผู้ตอบ
กรอกข้อเสนอทุนวิจัย	29	36.2
จัดทำรายงาน/เอกสาร	21	26.2
ค้นคว้าข้อมูล/ทำวิจัย	18	22.5

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละของผู้ตอบ
Update ข้อมูลในระบบ Oriis	17	21.2
เข้าอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ	11	13.8
ใช้โปรแกรมเฉพาะทาง (เช่น SPSS, โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล)	9	11.2
สอบ/ทดสอบออนไลน์	8	10.0

จำนวนผู้ตอบรายเดือนสูงสุดในเดือนมกราคม พฤษภาคม และมิถุนายน 2569 (เดือนละ 11 คน) และต่ำสุดในเดือนกรกฎาคม 2569 (3 คน)

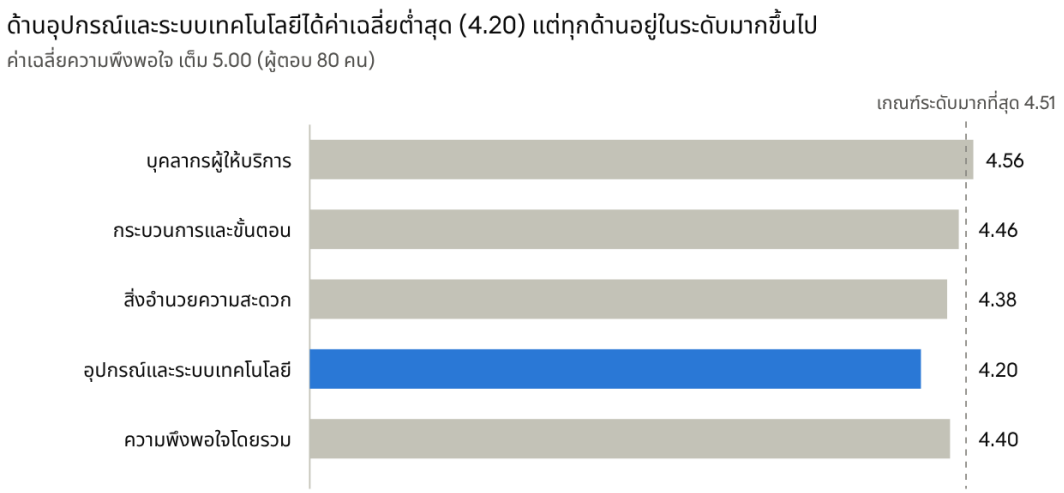


จากไฟล์ข้อมูลที่แนบ · ประทับเวลา พ.ย. 2568 – ก.ย. 2569

3.2 ความพึงพอใจรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด (4.56) และด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีต่ำสุด (4.20)

ด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. บุคลากรผู้ให้บริการ	4.56	0.40	มากที่สุด
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.42	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	4.38	0.40	มาก
4. อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี	4.20	0.46	มาก
5. ความพึงพอใจโดยรวม	4.40	0.41	มาก
รวมทุกด้าน (21 ข้อ)	4.39	0.35	มาก



จากไฟล์ข้อมูลที่แนบ · ผู้ตอบ 80 คน ปีงบประมาณ 2569

3.3 ความพึงพอใจรายข้อ

ทุกข้ออยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 4 ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (4.61) และต่ำสุดคือข้อ 17 โปรแกรมและซอฟต์แวร์ตรงกับความต้องการ (4.05)

ด้านที่ 1 บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และให้การต้อนรับที่ดี	4.56	0.55	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	4.54	0.55	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ	4.53	0.53	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	4.61	0.52	มากที่สุด

ด้านที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
5	ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.45	0.57	มาก
6	ระบบการจอง/ลงทะเบียนเข้าใช้บริการสะดวก	4.47	0.59	มาก
7	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.44	0.55	มาก
8	ระเบียบ/ข้อปฏิบัติในการใช้ห้องปฏิบัติการมีความชัดเจน	4.47	0.55	มาก

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
9	ห้องปฏิบัติการสะอาด เป็นระเบียบ	4.51	0.50	มากที่สุด
10	แสงสว่างและอุณหภูมิในห้องมีความเหมาะสม	4.41	0.57	มาก
11	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการ	4.35	0.60	มาก
12	ที่นั่งและพื้นที่ใช้งานมีความเหมาะสมและสะดวกสบาย	4.32	0.55	มาก
13	ป้ายสัญลักษณ์/ป้ายบอกทางชัดเจน	4.29	0.62	มาก

ด้านที่ 4 อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี

ข้อ	**รายการ**	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
14	เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย	4.29	0.62	มาก
15	ความเร็วในการประมวลผลของเครื่องมีความเหมาะสม	4.20	0.66	มาก
16	ระบบอินเทอร์เน็ต/Wi-Fi มีความเสถียรและรวดเร็ว	4.25	0.63	มาก
17	โปรแกรมและซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งตรงกับความต้องการใช้งาน	4.05	0.67	มาก
18	อุปกรณ์ต่อพ่วง (เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ ฯลฯ) พร้อมใช้งาน	4.19	0.60	มาก

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวม

ข้อ	**รายการ**	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
19	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์โดยรวม	4.38	0.54	มาก
20	ความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต	4.42	0.55	มาก
21	จะแนะนำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	4.40	0.52	มาก

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจตามสถานภาพ

ทุกกลุ่มอยู่ในระดับมากโดยรวม อาจารย์พึงพอใจสูงที่สุด (4.50 ใกล้เกณฑ์ระดับมากที่สุด) รองลงมาคือบุคลากร (4.16) และนักศึกษา (4.07) ด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีได้คะแนนต่ำสุดในทุกกลุ่ม และข้อ 17 (โปรแกรมและซอฟต์แวร์) ต่ำสุดในทุกกลุ่มเช่นกัน (อาจารย์ 4.18 บุคลากร 3.81 นักศึกษา 3.62) เพศหญิงและชายให้คะแนนใกล้เคียงกัน (4.37 และ 4.40)

สถานภาพ	**จำนวน (คน)**	**ด้าน 1 บุคลากร**	**ด้าน 2 กระบวนการ**	**ด้าน 3 สิ่งอำนวยความสะดวก**	**ด้าน 4 อุปกรณ์และระบบ**	**ด้าน 5 โดยรวม**	**รวมทุกด้าน (S.D.)**
อาจารย์	56	4.66	4.58	4.47	4.32	4.52	4.50 (0.32)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ด้าน 1 บุคลากร	ด้าน 2 กระบวนการ	ด้าน 3 สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้าน 4 อุปกรณ์และระบบ	ด้าน 5 โดยรวม	รวมทุกด้าน (S.D.)
บุคลากร	16	4.38	4.20	4.21	3.90	4.17	4.16 (0.31)
นักศึกษา	8	4.22	4.16	4.08	3.90	4.04	4.07 (0.28)

นักศึกษามีเพียง 8 คน ผลเปรียบเทียบจึงใช้ประกอบการพิจารณาเท่านั้น ยังไม่สรุปได้ว่าความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบ

ผู้ตอบ 26 คน (32.5%) เขียนข้อเสนอแนะ แบ่งเป็นข้อเสนอเพื่อปรับปรุง 17 คน และคำชมหรือความพึงพอใจ 9 คน

ประเภท	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
ปรับปรุง	เปิดให้บริการนอกเวลาราชการเพิ่มเติม	3
ปรับปรุง	จัดอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศวิจัยเป็นประจำ	3
ปรับปรุง	มีคู่มือการใช้งานระบบ Oriis วางไว้ที่ห้อง	3
ปรับปรุง	ตรวจสอบเครื่องพิมพ์ที่กระดาษติดสม่ำเสมอ	2
ปรับปรุง	เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตในบางช่วง	1
ปรับปรุง	ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ (เย็นเกินไป)	1
ปรับปรุง	เพิ่มจำนวนเครื่องในช่วงใกล้ปิดรับทุนวิจัย	1
ปรับปรุง	มีระบบจองเครื่องล่วงหน้าออนไลน์	1
ปรับปรุง	เปลี่ยนเครื่องที่เก่าให้ทันสมัยขึ้น	1
ปรับปรุง	เพิ่มโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชันล่าสุด	1
คำชม/พึงพอใจ	ดีอยู่แล้ว	3
คำชม/พึงพอใจ	เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว	3
คำชม/พึงพอใจ	เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ให้คำแนะนำละเอียด	2
คำชม/พึงพอใจ	สะอาด เป็นระเบียบ บรรยากาศดี	1

บทที่ 4 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผล

ผู้ใช้บริการ 80 คนพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการวิจัยในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.35) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุด (4.56) ตามด้วยด้านกระบวนการ (4.46) ความพึงพอใจโดยรวม (4.40) สิ่งอำนวยความสะดวก (4.38) และอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี (4.20) ตามลำดับ คำตอบในระดับ "มาก" ขึ้นไปคิดเป็น 94.8% ของทั้งหมด

4.2 อภิปรายผล

- **ด้านบุคลากรสูงสุด** สอดคล้องกับข้อเสนอแนะปลายเปิด ซึ่งคำชม 9 รายการ มี 5 รายการกล่าวถึงเจ้าหน้าที่โดยตรง
- **ด้าอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีต่ำสุดในทุกกลุ่มผู้ใช้** สอดคล้องกับข้อเสนอแนะ 5 รายการที่เกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ (2) อินเทอร์เน็ต (1) เครื่องเก่า (1) และโปรแกรม (1)
- **การใช้งานหลักคืองานวิจัย** วัตถุประสงค์อันดับแรกคือกรอกข้อเสนอทุนวิจัย (36.2%) และ Update ข้อมูลในระบบ Oriis (21.2%) ข้อเสนอแนะ 7 รายการจึงเกี่ยวกับงานนี้ (คู่มือ Oriis 3 อบรม 3 และเพิ่มเครื่องช่วงใกล้ปิดรับทุน 1)
- **ไม่พบแนวโน้มลดลงชัดเจนตลอดปี** ค่าเฉลี่ยรายไตรมาสปีงบประมาณอยู่ระหว่าง 4.28–4.53 (ไตรมาส 1 คือ พ.ย.–ธ.ค. 2568 4.40 ไตรมาส 2 4.28 ไตรมาส 3 4.40 ไตรมาส 4 4.53) แต่แต่ละไตรมาสมีผู้ตอบเพียง 12–29 คน

4.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	หลักฐานจากผลประเมิน
1	สำรวจรายการโปรแกรมที่ผู้ใช้ต้องการ และปรับให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด	ข้อ 17 ต่ำสุด (4.05) และต่ำสุดในทุกสถานภาพ
2	ทบทวนความเร็วเครื่องและอินเทอร์เน็ต รวมทั้งแผนเปลี่ยนเครื่องที่เก่า	ข้อ 15 (4.20) ข้อ 16 (4.25) ข้อ 14 (4.29)
3	ตรวจสอบเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วงสม่ำเสมอ	ข้อ 18 (4.19) และข้อเสนอแนะเรื่องเครื่องพิมพ์ 2 ราย
4	จัดทำคู่มือระบบ Oriis และจัดอบรมระบบสารสนเทศวิจัยเป็นประจำ	ข้อเสนอแนะ 6 รายการ และ Oriis เป็นวัตถุประสงค์อันดับ 2 (21.2%)
5	พิจารณาเปิดบริการนอกเวลาราชการ และเพิ่มเครื่องในช่วงใกล้ปิดรับทุนวิจัย	ข้อเสนอแนะเปิดนอกเวลา 3 ราย เพิ่มเครื่องช่วงปิดรับทุน 1 ราย ระบบจองออนไลน์ 1 ราย
6	เก็บข้อมูลบุคลากรและนักศึกษาเพิ่ม เพื่อให้	คะแนนของบุคลากร (4.16) และนักศึกษา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	หลักฐานจากผลประเมิน
	ผลเปรียบเทียบไว้ใจได้	(4.07) ต่ำกว่าอาจารย์ (4.50) แต่มีจำนวนผู้ตอบน้อย (16 และ 8 คน)