รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ประจำปีงบประมาณ 2569



สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
ประจำปีงบประมาณ 2569

สถาบันวิจัยและพัฒนา

1. บทนำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการและนำผลไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน รายงานฉบับนี้สรุปผลการประเมินจากผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 150 คน โดยนำเสนอข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพและประเภทงาน/บริการ
เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการ

1.2 เครื่องมือและเกณฑ์การแปลผล

แบบประเมินแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน และประเภทงาน/บริการที่ใช้ (2) ความพึงพอใจรายด้าน 5 ด้าน และ (3) ความพึงพอใจภาพรวมและข้อเสนอแนะ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแปลผลค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

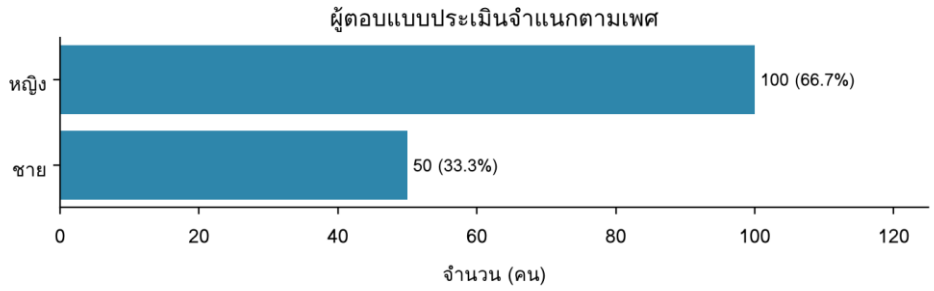
ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ช่วงค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.51 – 5.00
มาก	4	3.51 – 4.50
ปานกลาง	3	2.51 – 3.50
น้อย	2	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.50

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 150 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด 100 คน (ร้อยละ 66.67) สถานภาพส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ 115 คน (ร้อยละ 76.67) มาจากคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด 29 คน (ร้อยละ 19.33) และส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริหารจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรม 117 คน (ร้อยละ 78.00)

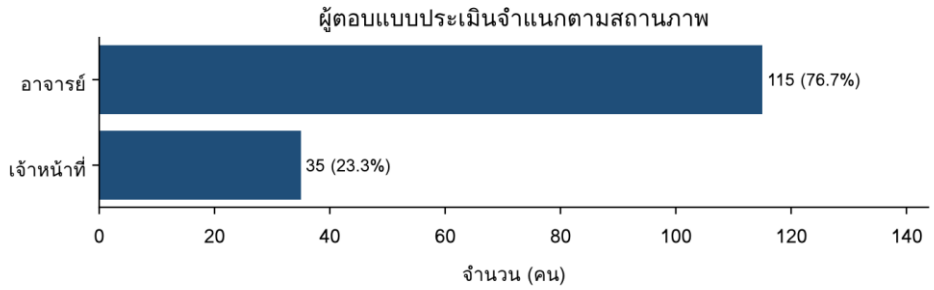
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	100	66.67
ชาย	50	33.33
รวม	**150**	**100.00**



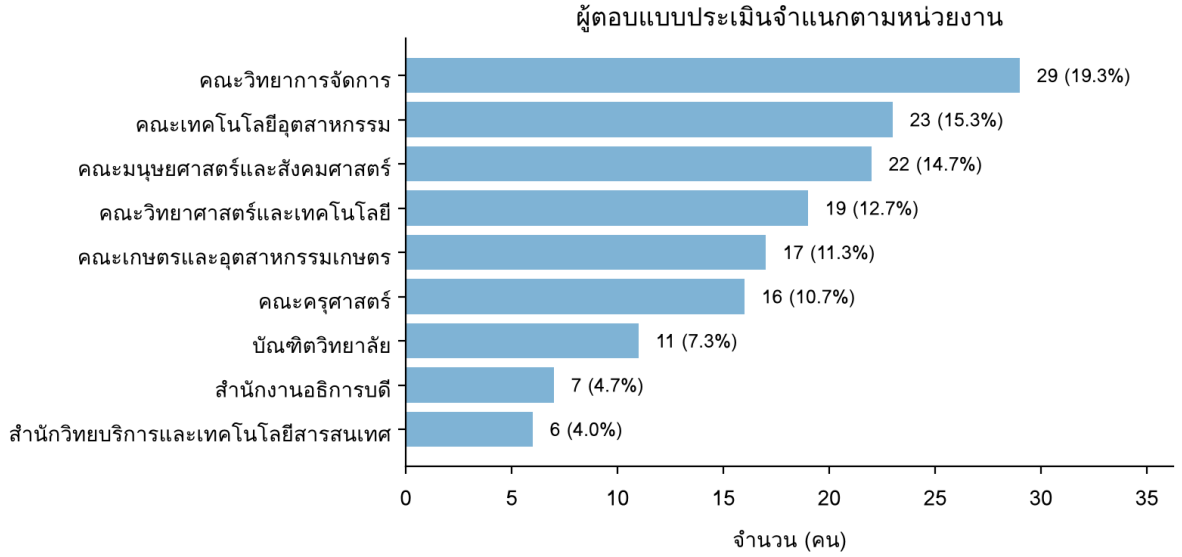
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	115	76.67
เจ้าหน้าที่	35	23.33
รวม	**150**	**100.00**



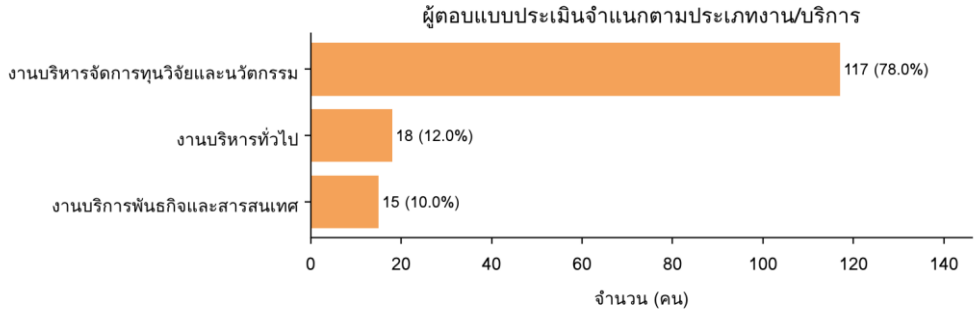
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	29	19.33
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	23	15.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	22	14.67
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	19	12.67
คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	17	11.33
คณะครุศาสตร์	16	10.67
สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	11	7.33
สำนักงานอธิการบดี	7	4.67
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	4.00
รวม	**150**	**100.00**



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทงาน/บริการ

ประเภทงาน/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริหารจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรม	117	78.00
งานบริหารทั่วไป	18	12.00
งานบริการพันธกิจและสารสนเทศ	15	10.00
รวม	**150**	**100.00**



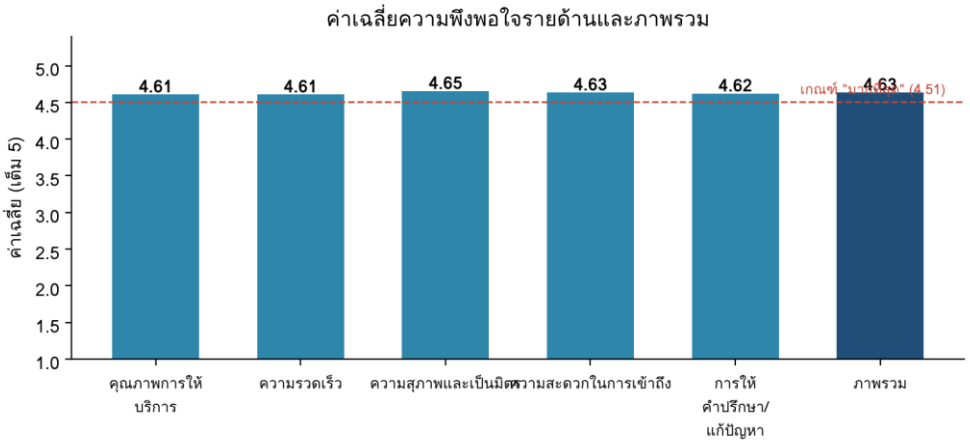
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรายด้าน

ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสุภาพและเป็นมิตร (4.65) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความรวดเร็ว (4.61) ซึ่งต่างกันเพียงเล็กน้อย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความครบถ้วน ถูกต้อง)	4.61	0.59	มากที่สุด	4
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (ความทันเวลา)	4.61	0.63	มากที่สุด	5

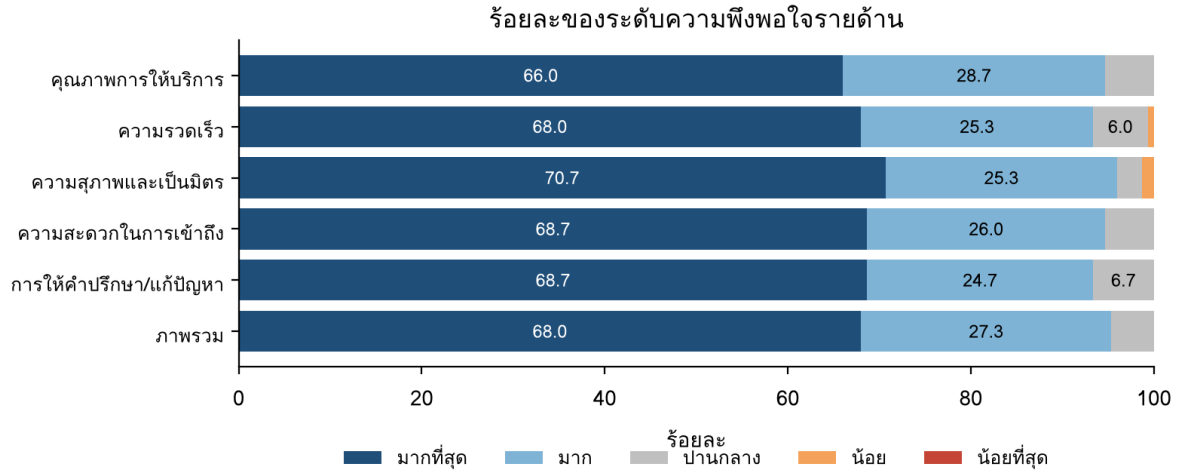
ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านความสุภาพและเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.65	0.60	มากที่สุด	1
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (ช่องทาง/ขั้นตอน)	4.63	0.58	มากที่สุด	2
ด้านการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม และการช่วยแก้ไขปัญหา	4.62	0.61	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรวม 5 ด้าน	**4.62**	**0.51**	**มากที่สุด**	**-**



เมื่อพิจารณาการกระจายของคำตอบ (ตารางที่ 7 และภาพที่ด้านล่าง) พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เลือกระดับมากที่สุดในทุกด้าน และมีผู้ตอบในระดับ "ปานกลาง" หรือต่ำกว่าน้อยมาก

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ จำแนกตามระดับความพึงพอใจรายด้าน

ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพการให้บริการ	99 (66.00%)	43 (28.67%)	8 (5.33%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
ความรวดเร็ว	102 (68.00%)	38 (25.33%)	9 (6.00%)	1 (0.67%)	0 (0.00%)
ความสุภาพและเป็นมิตร	106 (70.67%)	38 (25.33%)	4 (2.67%)	2 (1.33%)	0 (0.00%)
ความสะดวกในการเข้าถึง	103 (68.67%)	39 (26.00%)	8 (5.33%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
การให้คำปรึกษา/แก้ปัญหา	103 (68.67%)	37 (24.67%)	10 (6.67%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
ภาพรวม	**102 (68.00%)**	**41 (27.33%)**	**7 (4.67%)**	**0 (0.00%)**	**0 (0.00%)**



4. ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 4.63 (S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบให้คะแนนเต็ม 5 จำนวน 102 คน (ร้อยละ 68.00) และให้คะแนน 4 จำนวน 41 คน (ร้อยละ 27.33) รวมผู้ที่พึงพอใจมากขึ้นไปร้อยละ 95.33

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในภาพรวม

คะแนน	ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	มากที่สุด	102	68.00
4	มาก	41	27.33
3	ปานกลาง	7	4.67
2	น้อย	0	0.00
1	น้อยที่สุด	0	0.00
รวม		**150**	**100.00**

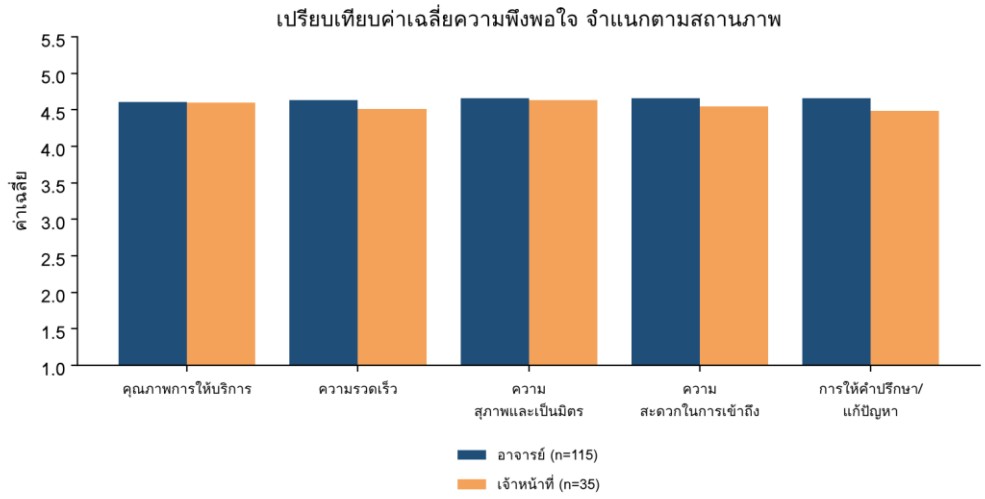
5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

5.1 จำแนกตามสถานภาพ

อาจารย์ (115 คน) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 และเจ้าหน้าที่ (35 คน) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.55 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสองกลุ่ม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

กลุ่ม	n	คุณภาพ	รวดเร็ว	สุภาพ/เป็นมิตร	เข้าถึงง่าย	ให้คำปรึกษา	เฉลี่ยรวม
อาจารย์	115	4.61	4.63	4.66	4.66	4.66	4.65
เจ้าหน้าที่	35	4.60	4.51	4.63	4.54	4.49	4.55

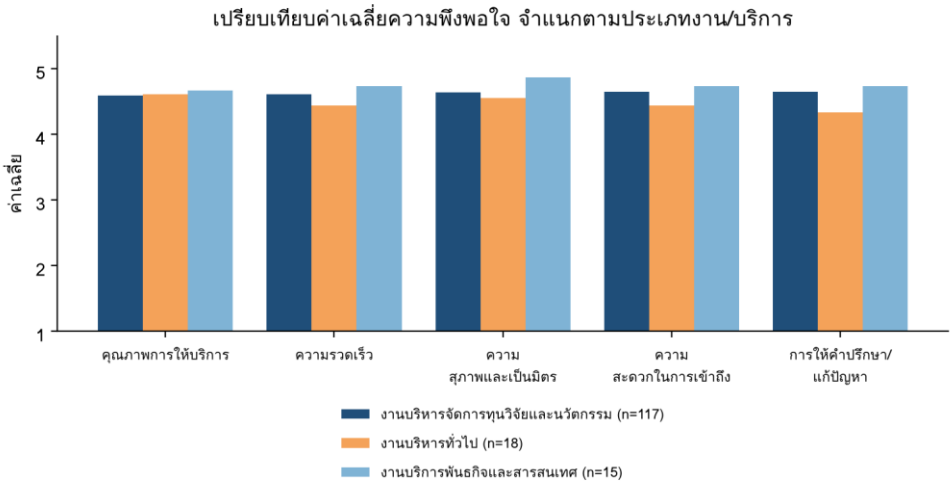


5.2 จำแนกตามประเภทงาน/บริการ

งานบริหารจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรม (117 คน) ค่าเฉลี่ยรวม 4.63 งานบริหารทั่วไป (18 คน) ค่าเฉลี่ยรวม 4.48 งานบริการพันธกิจและสารสนเทศ (15 คน) ค่าเฉลี่ยรวม 4.75

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามประเภทงาน/บริการ

กลุ่ม	n	คุณภาพ	รวดเร็ว	สุภาพ/เป็นมิตร	เข้าถึงง่าย	ให้คำปรึกษา	เฉลี่ยรวม
งานบริหารจัดการทุนวิจัยและนวัตกรรม	117	4.60	4.62	4.64	4.65	4.65	4.63
งานบริหารทั่วไป	18	4.61	4.44	4.56	4.44	4.33	4.48
งานบริการพันธกิจและสารสนเทศ	15	4.67	4.73	4.87	4.73	4.73	4.75



6. ข้อเสนอแนะ

มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 30 คน (ร้อยละ 20.00) สรุปได้ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ครั้ง)
ควรแจ้งกำหนดการเปิดรับทุนล่วงหน้าให้มากขึ้น	7
การให้บริการดีอยู่แล้ว ขอให้รักษามาตรฐานต่อไป	6
ควรเพิ่มช่องทางติดตามสถานะการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์	4
ควรจัดอบรมการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยอย่างต่อเนื่อง	3
ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงที่มีการยื่นข้อเสนอโครงการจำนวนมาก	3
อยากให้ลดขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณวิจัย	2
การประชาสัมพันธ์แหล่งทุนวิจัยควรทำให้ทั่วถึงและรวดเร็วขึ้น	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ขอบคุณครับ/ค่ะ	2
ควรมีระบบจองคิวหรือนัดหมายปรึกษาล่วงหน้า	1

7. สรุปผลและข้อเสนอเพื่อการพัฒนา

7.1 สรุปผล

ผู้ตอบแบบประเมิน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 66.67) สถานภาพอาจารย์ (ร้อยละ 76.67)
ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย 4.63 และเฉลี่ยรายด้านรวม 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด
ด้านที่สูงสุดคือความสุภาพและเป็นมิตร (4.65) ด้านที่ต่ำสุด คือความรวดเร็ว (4.61)
ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มใกล้เคียงกัน กลุ่มงานบริหารทั่วไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (4.48 ระดับมาก) ควรติดตามเพิ่มเติม ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ต่ำกว่าอาจารย์เล็กน้อย

7.2 ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา

- รักษามาตรฐานการให้บริการด้านความสุภาพและคุณภาพงานไว้อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เช่น การลดขั้นตอนและเพิ่มช่องทางติดตามสถานะงานออนไลน์
- จัดทำคู่มือ ตัวอย่างเอกสาร และประชาสัมพันธ์แหล่งทุนล่วงหน้าให้ทั่วถึง
- เพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่หรือระบบนัดหมายในช่วงที่มีการยื่นข้อเสนอโครงการจำนวนมาก