

**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา
ประจำปีงบประมาณ 2563**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผู้ใช้บริการตอบแบบประเมินจำนวน 20 คน มีสถานภาพส่วนตัวด้านต่างๆ และประเภทการให้บริการแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพส่วนตัว

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8	40.00
หญิง	12	60.00
รวม	20	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	2	10.00
31 – 40 ปี	6	30.00
41 – 50 ปี	8	40.00
51 – 60 ปี	4	20.00
รวม	20	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	3	15.00
ปริญญาโท	13	65.00
ปริญญาเอก	4	20.00
รวม	20	100.00
4. สถานภาพ		
นักเรียน/นักศึกษา	4	20.00
บุคลากรสายวิชาการ	10	50.00
บุคลากรสายสนับสนุน	2	10.00
บุคลากรภายนอก	4	20.00
รวม	20	100.00

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
5. ประเภทการใช้บริการ		
งานทุนสนับสนุนการวิจัย	7	35.00
งานรางวัลตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย	9	45.00
งานธุรการ	2	10.00
วารสารลวาศรี	2	10.00
รวม	20	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาการให้บริการแต่ละรายการจะพบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมาก จะมีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรายการที่มีคะแนนค่อนข้างต่ำจะอยู่ในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก และรวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ ($\bar{X} = 4.10$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การบริการและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำวิจัย ($\bar{X} = 4.12$) และในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X} = 4.15$) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.20	0.65	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.20	0.60	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	4.15	0.61	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำกระบวนการให้บริการ เช่น มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร แบบฟอร์มประกอบการขอรับบริการ	4.30	0.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.40	0.67	มาก
6. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.30	0.70	มาก
7. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	0.75	มากที่สุด
8. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.72	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.60	มากที่สุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
10. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ	4.61	0.67	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
11. มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก และรวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์	4.10	0.74	มาก
12. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่างๆ	4.30	0.67	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. การบริการและจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำวิจัย	4.12	0.60	มาก
14. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้ออำนวยต่อการประสานงานวิจัย	4.22	0.72	มาก
15. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการวิจัยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.15	0.70	มาก
16. การบริการข้อมูลสารสนเทศทางเว็บไซต์ของสถาบันวิจัย	4.25	0.65	มาก
ภาพรวม	4.31	0.67	มาก

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย, S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, คะแนนเต็ม 5 คะแนน