



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีการศึกษา 2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ประชาชนทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาขอรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน
 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.59$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน
 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.59$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน
 4. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน
 5. ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ($\bar{X} = 3.51$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรมีหรือเพิ่มป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ
3. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสยิ่งขึ้น
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
 - ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
5. ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา
 - ควรปรับปรุงประกาศ/ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมและทันสมัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรที่อยู่ในมหาวิทยาลัย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาขอรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถาบันวิจัยและพัฒนา ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

2.1 กำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (1978 : 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8-11) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = 0.80$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ตามตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (0.00-5.00) และเทียบการให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	คะแนน 4
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	คะแนน 3
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	คะแนน 2
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	คะแนน 1

3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถาบันวิจัยและพัฒนา นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งเป็นออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ ประเภท สังกัดคณะ/หน่วยงาน อาชีพ รายได้ งานที่ขอรับบริการและจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	33.3
หญิง	80	66.7
รวม	120	100.0
ประเภท		
สายวิชาการ	100	83.3
สายสนับสนุน	18	15.0
อื่นๆ (ระบุ).....	2	1.7
รวม	120	100.0
สังกัดคณะ/หน่วยงาน		
1) คณะครุศาสตร์	15	12.5
2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	6.7
3) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	13	10.8
4) คณะมนุษยศาสตร์ฯ	17	14.2
5) คณะวิทยาการจัดการ	15	12.5
6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25	20.8
7) วิทยาลัยนวัตกรรมการ	13	10.8
8) คณะสาธารณสุขศาสตร์	14	11.7
9) อื่นๆ ระบุ	0	0.0
รวม	120	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	46	38.0
3 – 5 ครั้งต่อปี	30	25.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	44	36.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

เพศ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ประเภท ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทสายวิชาการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ สายสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และน้อยที่สุด คือ ประเภทอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

สังกัดคณะ/หน่วยงาน ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาสังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยที่สุดคือ สังกัดคณะ เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการงานต่างๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

งานที่ติดต่อขอรับบริการ	N =120		
	เข้ารับบริการ	ไม่ได้เข้ารับบริการ	รวม
1. ขอบุญสนับสนุนการวิจัย ทุนภายใน (วจ.)	31 (25.8)	89 (74.2)	120 (100.0)
2. ขอบุญสนับสนุนการวิจัย งบประมาณแผ่นดิน	29 (24.2)	91 (75.8)	120 (100.0)
3. ขอบุญสนับสนุนการวิจัย อื่นๆ (ระบุ).....	23 (19.2)	97 (80.8)	120 (100.0)
4. ขอบุญฯไปนำเสนองานในประเทศ/ต่างประเทศ	29 (24.2)	91 (75.8)	120 (100.0)
5. ขอบุญสนับสนุนการตีพิมพ์	23 (19.2)	97 (80.8)	120 (100.0)
6. ขอบุญสนับสนุนค่าสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	22 (19.0)	98 (81.0)	120 (100.0)
7. ขอตีพิมพ์บทความในวารสารวิจัย	30 (25.0)	90 (75.0)	120 (100.0)
8. ขอให้ประสานขอลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	31 (25.8)	89 (74.2)	120 (100.0)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อขอรับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มากที่สุดคือ ขอรับบริการขอบุญสนับสนุนการวิจัย ทุนภายใน (วจ.) และขอให้ประสานขอลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร จำนวนเท่ากันคือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ ติดต่อรับบริการขอตีพิมพ์บทความในวารสารวิจัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดคือ ติดต่อรับบริการงานขอบุญสนับสนุนค่าสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตรน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรายด้านและภาพรวมของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 - 8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	n = 120		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	3.57	1.19	มาก
2. มีระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	3.66	1.21	มาก
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	3.81	1.17	มาก
4. มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	3.40	1.27	ปานกลาง
รวม	3.61	1.05	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ ข้อ 2. มีระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ($\bar{X} = 3.66$) และข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7. มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	n = 120		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.41	1.30	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาดและมีความเหมาะสม	3.67	1.18	มาก
3. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	3.61	1.13	มาก
รวม	3.56	1.08	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2. สถานที่ให้บริการสะอาดและมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ ข้อ 3. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.61$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	n = 120		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	3.55	1.08	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.46	1.24	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.50	1.07	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	3.51	1.24	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.55	1.09	มาก
รวม	3.51	1.01	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อ 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา คือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.51$) และข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	n = 120		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีความทันสมัยตลอดเวลา	3.60	1.19	มาก
2. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา	3.64	1.08	มาก
3. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา http://rd.vru.ac.th/	3.53	1.15	มาก
4. Facebook ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	3.61	1.07	มาก
5. วารสารวิจัย ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	3.55	1.18	มาก
รวม	3.59	0.99	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 2.เอกสารเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือ ข้อ 4. Facebook ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ($\bar{X} = 3.61$) และข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3. เว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา <http://rd.vru.ac.th/> ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้าน
 ภารกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 ในพระบรมราชูปถัมภ์

ด้านภารกิจจุดเน้น ของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา	n = 120		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. การจัดอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ สมรรถนะและ ศักยภาพของอาจารย์ด้านการวิจัย	3.58	1.04	มาก
2. ทุนสนับสนุนการวิจัยมีความเหมาะสม	3.52	1.07	มาก
3. ประกาศ/ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสม ทันสมัย	3.41	1.18	มาก
4. การสนับสนุน นำเสนอ เผยแพร่ผลงาน	3.54	1.14	มาก
รวม	3.51	0.92	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านภารกิจจุดเน้นของ
 หน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1.การจัดอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ สมรรถนะและศักยภาพของ
 อาจารย์ด้านการวิจัย ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมา คือ ข้อ 4. การสนับสนุน นำเสนอ เผยแพร่ผลงาน
 ($\bar{X} = 3.54$) และข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3. ประกาศ/ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องมีความเหมาะสมทันสมัย
 ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามรายด้านและภาพรวมของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ภาพรวม	n = 120		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.61	1.05	มาก
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	1.08	มาก
3. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.51	1.01	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.59	0.99	มาก
5. ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา	3.51	0.92	มาก
รวม	3.56	0.90	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดกัน 2 ด้าน คือ 3. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 5. ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.61	มาก	4
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	มาก	4
3. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.51	มาก	4
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.59	มาก	4
5. ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงาน			
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3.51	มาก	4
รวม	3.56	มาก	4

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน คือ อยู่ในระดับมาก คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน รองลงมาคือ 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.59$) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดกัน 2 ด้าน คือ 3. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 5. ด้านภาระกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ($\bar{X} = 3.51$) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 10 ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	0	0.0
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	120	100.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

4. ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรมีความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรเพิ่มหรือเพิ่มป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ

3. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสยิ่งขึ้น

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

- ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ด้านภารกิจจุดเน้นของหน่วยงานสถาบันวิจัยและพัฒนา

- ควรปรับปรุงประกาศ/ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมและทันสมัย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ตัวบ่งชี้ที่ 1.3

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล