รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2565

# บทนำ

## 1.1 ประวัติความเป็นมา

สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นส่วนราชการสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการ จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2548 ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 มีนาคม 2548 และต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2549 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 74 ง ประกาศ ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2549 กำหนดให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มีส่วนราชการภายในเป็น สำนักงานผู้อำนวยการ มีขอบข่ายพันธกิจตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ลงวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2553 เรื่อง ขอบข่ายพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานของมหาวิทยาลัยดังนี้

1. สนับสนุน ให้การศึกษาและผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมและสำนึกในความเป็นไทย
2. วิจัยและแสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
3. ให้บริการทางวิชาการ
4. ร่วมมือและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้ง เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่าและความภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและของชาติ
5. เสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน
6. สนับสนุนและพัฒนาการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
7. ประสานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
8. แสวงหาแนวทางปรับปรุง พัฒนาและถ่ายทอดนวัตกรรมและเทคโนโลยี
9. สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

## ผู้บริหารหน่วยงานจาก อดีตถึงปัจจุบัน

รายชื่อของผู้บริหารหน่วยงานตั้งแต่อดีตที่เป็นสำนักวิจัยและบริการวิชาการ จนถึง ปี พ.ศ. 2547 และได้เปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็นสถาบันวิจัยและพัฒนาในปี พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบัน มีรายชื่อผู้บริหารหน่วยงานดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 รายชื่อผู้บริหารหน่วยงาน

| ที่ | สำนักวิจัยและบริการวิชาการ | พ.ศ. – พ.ศ. |
|---|---|---|
| 1 | ผศ.ยุทธนา พูนทอง | 2538 - 2539 |
| 2 | นายมงคล ชาวเรือ | 2539 – 2543 |
| 3 | นายศานติ เล็กมณี | 2543 - 2546 |
| 4 | ผศ.ดร.วิชา ทรวงแสวง | 2546 - 2547 |
| | **สถาบันวิจัยและพัฒนา** | |
| 5 | ผศ.ดร.วิชา ทรวงแสวง | 2548 - 2552 |
| 6 | ผศ.จินตนา เวชมี | 2552 – 2556 |
| 7 | รศ.ดร.ชูสิทธิ์ ประดับเพ็ชร์ | 2556 - 2560 |
| 8 | ผศ.ดร.สุจิตกัลยา มฤครัฐอินแปลง | 2560 - 2564 |
| 9 | ผศ.ดร.เลิศชาย สถิตย์พนาวงศ์ | 2564 – ปัจจุบัน |

**1.2 ปรัชญา**

สร้างสรรค์นวัตกรรม งานวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

**1.3 ปณิธาน**

มุ่งมั่นพัฒนา ระบบกลไก ข้อมูลสารสนเทศ งานวิจัยและบริการวิชาการ

**1.4 อัตลักษณ์**

บริหารจัดการงานวิจัย และบูรณาการงานบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

**1.5 เอกลักษณ์**

โปร่งใส จริงใจให้บริการ ประสานความร่วมมือ

**1.6 วัฒนธรรมองค์กร**

จริงใจให้บริการ

**1.7 เป้าหมาย**

1.7.1 เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นดำเนินงาน ด้านงานวิจัย บริการวิชาการ และงานตามยุทธศาสตร์

1.7.2 เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจสอดคล้องกับแผนงบประมาณที่ตั้งไว้

**1.8 ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน**

1.8.1 ร้อยละของการรายงานความสำเร็จของโครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมด้านงานวิจัย ร้อยละ 85

1.8.2 ร้อยละของการรายงานความสำเร็จของโครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมงานบริการวิชาการและงานตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 85

1.8.3 ร้อยละของการรายงานความสำเร็จของโครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมงานบริหารจัดการ ร้อยละ 85

1.8.4 มีร้อยละของโครงการที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามไตรมาสที่กำหนด ร้อยละ 100

## ส่วนที่ 2

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย แบบออนไลน์

https://shorturl.asia/tQ4fJ

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม คือ ประเมินค่า (Rating scale) ได้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00

พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20

พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40

พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60

พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวมรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

## ส่วนที่ 3

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

| ที่ | รายการ | $\bar{X}$ | ร้อยละ | การแปลความหมาย |
|---|---|---|---|---|
| 1 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง | 4.48 | 89.60 | มากที่สุด |
| 2 | เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ | 4.20 | 84.00 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน | 4.35 | 87.00 | มากที่สุด |
| 4 | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.52 | 90.40 | มากที่สุด |
| 5 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม | 4.25 | 85.00 | มากที่สุด |
| 6 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี และมนุษย์สัมพันธ์ดี | 4.59 | 91.80 | มากที่สุด |
| 7 | ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีลำดับก่อน – หลัง | 4.10 | 82.00 | มาก |
| 8 | ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.35 | 86.60 | มากที่สุด |
| 9 | ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 4.25 | 85.00 | มากที่สุด |
| 10 | ผลการให้บริการได้รับบริการที่ตรงความต้องการ | 4.40 | 88.00 | มากที่สุด |
| 11 | ผลการให้บริการได้รับบริการที่ประทับใจ | 4.71 | 94.20 | มากที่สุด |
| 12 | ผลการให้บริการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | 4.52 | 90.40 | มากที่สุด |
| | **ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการ ภาพรวม** | **4.39** | **87.83** | **มากที่สุด** |

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ผลการให้บริการได้รับบริการที่ประทับใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 อยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหห้าที่มีอัธยาศัยดี และมนุษย์สัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหห้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับ มากที่สุด ผลการให้บริการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหห้าที่ให้บรกิารด้วยความสุภาพอ่อนห้อม และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับ มากที่สุด ผลการให้บริการได้รับบริการที่ตรงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหห้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับ มากที่สุด ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหห้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับ มากที่สุด ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหห้าที่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับ มาก และ ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ