



รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ 2567



บทนำ

ประวัติความเป็นมา

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

1. สนับสนุน ให้การศึกษาและผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมและสำนึกในความเป็นไทย
2. วิจัยและแสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
3. ให้บริการทางวิชาการ
4. ร่วมมือและสนับสนุนการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้ง เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจใน

คุณค่าและความภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและของชาติ

5. เสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน
6. สนับสนุนและพัฒนาการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
7. ประสานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
8. แสวงหาแนวทางปรับปรุง พัฒนาและถ่ายทอดนวัตกรรมและเทคโนโลยี
9. สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ผู้บริหารหน่วยงานจาก อดีตถึงปัจจุบัน

รายชื่อผู้บริหารหน่วยงานตั้งแต่อดีตจากสำนักวิจัยและบริการวิชาการ จนถึง ปี พ.ศ. 2547 ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันวิจัยและพัฒนา” ในปี พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบัน ดังรายชื่อต่อไปนี้

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ	ตั้งแต่ พ.ศ.... ถึง พ.ศ...
1. ผศ.ยุทธนา พูนทอง	2538 – 2539
2. นายมงคล ชาวเรือ	2539 – 2543
3. นายศานติ เล็กมณี	2543 – 2546
4. ผศ.ดร.วิชา ทรวงแสง	2546 – 2547
สถาบันวิจัยและพัฒนา	ตั้งแต่ พ.ศ.... ถึง พ.ศ...
5. ผศ.ดร.วิชา ทรวงแสง	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 สติธยพนาวงศ์	2564 – ปัจจุบัน

1.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ ปณิธาน อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

ปรัชญา

สร้างสรรค์นวัตกรรม งานวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้นำด้านงานวิจัยและบริการวิชาการที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคมในกลุ่มราชภัฏ กลุ่มศรีอยุธยา

ปณิธาน

มุ่งมั่นพัฒนา ระบบกลไก ข้อมูลสารสนเทศ งานวิจัยและบริการวิชาการ

อัตลักษณ์

บริหารจัดการงานวิจัย และบูรณาการงานบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

ค่านิยม

โปร่งใส จริงใจให้บริการ ประสานความร่วมมือ

วัฒนธรรมองค์กร

พัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

1.3 พันธกิจ

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิจัยขอรับการสนับสนุนทุนวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ
- ส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ
- ขับเคลื่อนหน่วยงานจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์เพื่อรับรองมาตรฐานการทำวิจัย
- นำองค์ความรู้จากงานวิจัยถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับ

รายได้

- สร้างเครือข่ายด้านการวิจัยและการบริการวิชาการกับหน่วยงานการศึกษา ภาครัฐ เอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

1.4 นโยบาย

1. สร้างและพัฒนานักวิจัย
2. ส่งเสริม สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งระดับชาติ และนานาชาติ
3. เสนอปรับปรุงแก้ไขเกณฑ์ภาระงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้คณาจารย์สนใจทำงานวิจัย ผลิต

นวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีมากขึ้น

4. ส่งเสริม สนับสนุนให้คณาจารย์ทำงานวิจัยร่วมกับภาครัฐและเอกชน
5. ส่งเสริมการคุ้มครองผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญา
6. สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานระดับชาติและนานาชาติเพื่อบริหารจัดการด้านการวิจัยและการ

บริการวิชาการ

7. จัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมงานวิจัย และการบริการวิชาการ

1.5 เป้าหมาย

เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นดำเนินงานบริหารงาน งานวิจัยและจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ งานบริการวิชาการ และงานยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผน

เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.7 ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน

1.7.1 ร้อยละของการรายงานความสำเร็จของโครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยและจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ร้อยละ 85

1.7.2 ร้อยละของการรายงานความสำเร็จของโครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมงานบริการวิชาการและงานยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ร้อยละ 85

1.7.3 ร้อยละของการรายงานความสำเร็จของโครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมงานบริหารจัดการ ร้อยละ 85

1.7.4 ร้อยละความสำเร็จของโครงการที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามไตรมาสที่กำหนด ร้อยละ 85

ส่วนที่ 2

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการแบบออนไลน์ <https://shorturl.asia/tQ4fj>

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาขอบเขตของคะแนนเพื่อใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้
-บุญชม, 2545: 103; ประคอง, 2538: 70; สมนึก, 2541: 36-42 = ช่วงกว้างหัวท้าย 0.50-0.51
และระหว่างกลาง 1.0

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ซึ่งสามารถแปลความหมาย ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2567

ส่วนที่ 3

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.66	0.60	93.11	ระดับมากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	4.66	0.59	93.11	ระดับมากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.57	0.67	91.31	ระดับมากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.59	0.63	91.80	ระดับมากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.53	0.67	90.66	ระดับมากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.67	0.57	93.44	ระดับมากที่สุด
7.ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีลำดับก่อน – หลัง	4.57	0.66	91.31	ระดับมากที่สุด
8.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	0.72	89.84	ระดับมาก
9.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.48	0.72	89.51	ระดับมาก
10.ผลการให้บริการได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	4.53	0.68	90.66	ระดับมากที่สุด
11.ผลการให้บริการได้รับบริการที่ประทับใจ	4.56	0.62	91.15	ระดับมากที่สุด
12.ผลการให้บริการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.58	0.59	91.64	ระดับมากที่สุด
รวม	4.57	0.64	91.46	ระดับมากที่สุด

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละ 91.46 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูงมาก โดยเฉพาะในด้านบุคลากรที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง และมีอัธยาศัยดี มนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.44 รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งทั้งสองด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.11 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ในด้านของการให้บริการที่เป็นประโยชน์ ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.64 ขณะที่การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นอยู่ที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวมถึงการให้บริการด้วยความเสมอภาค ลำดับก่อนหลัง ได้รับคะแนนใกล้เคียงกันคือ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.31 ทั้งนี้ ผลของการให้บริการในด้านความประทับใจ และความตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการก็อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 และ 4.53 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม แม้ภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางด้านที่อยู่ในระดับ "มาก" ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.84) และขั้นตอนในการให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.51) ซึ่งถือว่าเป็นจุดที่สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นได้

โดยสรุป ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของบุคลากร การให้บริการอย่างเต็มใจ และผลลัพธ์ที่ได้รับตรงตามความต้องการ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งสำคัญที่ควรส่งเสริมให้คงไว้ต่อไป พร้อมทั้งปรับปรุงในส่วนของกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและชัดเจนยิ่งขึ้น