**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**ต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

**ประจำปีการศึกษา 2564**

**แนวคิดการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความ
ชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การได้รับบริการตามความคาดหวัง ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การได้รับการยกย่อง เป็นต้น

การให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดถือเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน โดยทุกหน่วยงานเห็นความสำคัญและวางแผนดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี ตรงตามความต้องการ สะดวก รวดเร็ว โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการจัดการ เช่น การลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิผลสูงสุดทั้งในด้านการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และการสร้างความพึงพอใจ

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงนั้น ได้กำหนดประเด็นในการศึกษาตามภารกิจด้านการวิจัยซึ่งครอบคลุมงานดังต่อไปนี้

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

2. เสริมสร้างและพัฒนานักวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

3. สร้างเครือข่ายภาคีการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

4. สนับสนุนการวิจัยตามยุทธ์ศาสตร์การวิจัยแห่งชาติ เพื่อรองรับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สนองความต้องการของท้องถิ่นและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

5. ส่งเสริมการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

6. ส่งเสริมการบูรณาการการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ

7. ส่งเสริมการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

สารสนเทศการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันวิจัยและพัฒนาในการรับทราบทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน อีกทั้งเป็นการบ่งชี้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการ

**ประเด็นที่ศึกษา**

ประเด็นในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีการศึกษา 2564 ยึดตามแนวทางที่กำหนดโดยสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ตามที่ระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน สำนัก/สถาบัน ปีการศึกษา 2564 โดยในตัวบ่งชี้ที่ 2.5 เรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดประเด็นในการประเมิน ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยยึดตามแนวทางที่กำหนดตามเอกสารการประกันคุณภาพภายใน สถาบันวิจัยและพัฒนาจึงได้กำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

**1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว

1.2 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนตามประกาศ ข้อกำหนด หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.3 การพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัยมีความเหมาะสมตามหลักวิชาการ

1.4 จำนวนเงินทุนเหมาะสมกับขอบเขตของงานวิจัย

1.5 การเข้าร่วมกิจกรรมด้านการวิจัยหรือการประชุมทางวิชาการมีความสะดวก

1.6 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้จากหลายช่องทาง

1.7 การติดตามและการบริหารคุณภาพงานวิจัยมีความเหมาะสมตามหลักวิชา

**2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

**3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

3.1 ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการวิจัย เครื่องมือ หรือการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

3.2 ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์มีความทันสมัยของหนังสือ ตำรา และสื่อสารนิเทศอื่นในห้องสมุด

3.3 คู่มือนักวิจัย จรรยาบรรณนักวิจัย

3.4 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

3.5 ประโยชน์ในการใช้งานของฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย

3.6 จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

**4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ**

4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย

4.2 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการติดตามและรายงานผลการดำเนินการวิจัย

4.3 ความพึงพอใจต่อการตรวจสอบคุณภาพผลงานวิจัย

4.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการตีพิมพ์เผยแพร่และการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

**ผู้ให้ข้อมูล**

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ารับบริการจากการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันและพัฒนา ได้แก่ อาจารย์ และนักวิจัยภายใน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงภายเดือน 1 กรกฎาคม 2564 – 30 มิถุนายน 2565

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ
5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert’s scale) ตามที่กำหนดโดยสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน สำนัก/สถาบัน ปีการศึกษา 2564 ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

มีความพึงพอใจมาก 4 คะแนน

มีความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน

มีความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยสถานภาพ หน่วยงาน และประสบการณ์การรับบริการจากสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 – 30 มิถุนายน 2565 โดยใช้รูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ให้ข้อมูล โดยใช้ Google from ในการกรอกแบบประเมินโดยทำ Link แจกแบบสอบถามไปยังคณะและวิทยาลัย

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในประเด็นการประเมิน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน สำนัก/สถาบัน ปีการศึกษา 2563 ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ค่าเฉลี่ย |  |  | ระดับคุณภาพ |
| 4.51 – 5.00 | 5 | หมายถึง | พึงพอใจระดับดีมาก |
| 3.51 – 4.50 | 4 | หมายถึง | พึงพอใจระดับมาก |
| 2.51 – 3.50 | 3 | หมายถึง | พึงพอใจระดับปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | 2 | หมายถึง | พึงพอใจระดับน้อย |
| 1.00 – 1.50 | 1 | หมายถึง | พึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

**ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ**

**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 – 30 มิถุนายน 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 146 คน สรุปผลได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. **เพศ**
 |  |  |
| * ชาย
 | 49 | 33.56 |
| * หญิง
 | 97 | 66.44 |
| **รวม** | **146** | **100.0** |
| 1. **ตำแหน่ง**
 |  |  |
| * บุคลากรสายวิชาการ
 | 97 | 66.44 |
| * บุคลากรสายสนับสนุน
 | 41 | 28.08 |
| * นักศึกษา
 | 1 | 0.68 |
| * บุคลากรภายนอก
 | 7 | 4.79 |
| **รวม** | **146** | **100** |
| 1. **อายุ**
 |  |  |
| * ไม่เกิน 20 ปี
 | - | - |
| * 21 – 30 ปี
 | 7 | 4.79 |
| * 31 – 40 ปี
 | 72 | 49.32 |
| * มากกว่า 40 ปี
 | 67 | 45.89 |
| **รวม** | **146** | **100.0** |
| 1. **ประเภทการติดต่อขอใช้บริการ**
 |  |  |
| * ติดต่อด้วยตนเอง
 | 54 | 37.00 |
| * ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 | 32 | 21.91 |
| * ผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์
 | 50 | 34.24 |
| * จดหมาย/หนังสือราชการ
 | 10 | 6.85 |
| **รวม** | **146** | **100.0** |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.44) เป็นเพศชาย 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.56) มีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.44) บุคลากรสายสนับสนุน 41 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.08) บุคลากรภายนอก 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.79) นักศึกษา 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.68) มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 72 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.32) อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 67 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.89) และอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.79) ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.00) ติดต่อผ่านโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.24) ติดต่อผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.91) และ ติดต่อทางจดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.85)

**ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาในภาพรวม**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** |  | **S.D.** | **การแปลผล** |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 | 4.53 | 0.63 | ดีมาก |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 | 4.54 | 0.62 | ดีมาก |
| 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 | 4.53 | 0.55 | ดีมาก |
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 | 4.51 | 0.59 | ดีมาก |
| **รวม** | **4.53** | **0.60** | **ดีมาก** |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจการบริการสถาบันวิจัยและพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (** =** 4.53, **S.D. = 0**.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจการบริการงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกด้านในระดับดีมาก โดยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (** =** 4.54, **S.D. =** 0.62) อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (** =** 4.53, **S.D. =** 0.55) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (** =** 4.53, **S.D. = 0**.63) และด้านคุณภาพการให้บริการ (** =** 4.51, **S.D. =** 0.59) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา** **เป็นรายด้าน**

| **รายการประเมิน** |  | **S.D.** | **การแปลผล** |
| --- | --- | --- | --- |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว | 4.54 | 0.61 | ดีมาก |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนตามประกาศ ข้อกำหนด หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง  | 4.53 | 0.60 | ดีมาก |
| 3. การพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัยมีความเหมาะสมตามหลักวิชาการ | 4.51 | 0.67 | ดีมาก |
| 4. จำนวนเงินทุนเหมาะสมกับขอบเขตของงานวิจัย |  |  |  |
| 5. การเข้าร่วมกิจกรรมด้านการวิจัยหรือการประชุมทางวิชาการ มีความสะดวก |  |  |  |
| 6. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้จากหลายช่องทาง |  |  |  |
| 7. การติดตามและการบริหารคุณภาพงานวิจัยมีความเหมาะสม ตามหลักวิชา |  |  |  |
| **ภาพรวม** | **4.53** | **0.63** | **ดีมาก** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |   |   |  |
| 8. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | 4.45 | 0.70 | มาก |
| 9. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | 4.56 | 0.61 | ดีมาก |
| 10. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้  |  |  |  |
| 11. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  |  |  |  |
| 12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ |  |  |  |
| **ภาพรวม** | **4.54** | **0.62** | **ดีมาก** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |   |   |  |
| 13. ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการวิจัย เครื่องมือ หรือการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ | 4.52 | 0.53 | ดีมาก |
| 14. ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์มีความทันสมัยของหนังสือ ตำรา และสื่อสารนิเทศอื่นในห้องสมุด  | 4.53 | 0.57 | ดีมาก |
| 15. คู่มือนักวิจัย จรรยาบรรณนักวิจัย |  |  |  |
| 16. สารสนเทศที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา  |  |  |  |
| 17. ประโยชน์ในการใช้งานของฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย |  |  |  |
| 18. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |
| **ภาพรวม** | **4.53** | **0.55** | **ดีมาก** |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ** |   |   |  |
| 19. การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย | 4.51 | 0.57 | ดีมาก |
| 20. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการวิจัย | 4.52 | 0.53 | ดีมาก |
| 21. การตรวจสอบคุณภาพผลงานวิจัย |  |  |  |
| 22. การดำเนินการด้านการตีพิมพ์เผยแพร่และการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย |  |  |  |
| 23. การดำเนินการเบิกจ่ายทุนอุดหนุนการวิจัย |  |  |  |
| **ภาพรวม** | **4.51** | **0.59** | **ดีมาก** |

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (** =** 4.53, **S.D. = 0**.63) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย/ไม่ซับซ้อนดีมากที่สุด (** =** 4.54, **S.D. =** 0.61) รองลงมาคือ ให้บริการตามที่ขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว (** =** 4.53, **S.D. =** 0.60) และมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน (** =** 4.51, **S.D. =** 0.67) ตามลำดับ
2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (** =** 4.54, **S.D. =** 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดีมากที่สุด (** =** 4.6 2, **S.D. =** 0.56) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ (** =** 4.56, **S.D. =** 0.61)มีเพียงในเรื่องเจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (** =** 4.45, **S.D. =** 0.70)อยู่ในระดับดีตามลำดับ
3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (** =** 4.53, **S.D. =** 0.55) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี ดีมากที่สุด ( = 4.53, S.D. = 0.55) และพึงพอใจในการมีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ ( = 4.52, S.D. = .50) ตามลำดับ
4. **ด้านคุณภาพการให้บริการ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (** =** 4.51, **S.D. =** 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ( **=** 4.52, **S.D. =** 0.53)และได้รับบริการตรงตามความต้องการ( **=** 4.51, **S.D. =** 0.57)ตามลำดับ

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**จุดเด่นการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา**

1. การบริการของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนามีความรวดเร็ว บริการเป็นกันเอง ครบถ้วนสมบูรณ์ในรายละเอียดต่าง ๆ มีความพร้อม และมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการบริการ

2. สถาบันวิจัยและพัฒนามีระบบการให้บริการด้านงานวิจัยต่อผู้รับบริการที่เหมาะสมกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารด้านทุนสนับสนุนการวิจัย การอบรมพัฒนานักวิจัย การประสานงานกับแหล่งทุน การดำเนินงานด้านคุณภาพของงานวิจัย และการตีพิมพ์เผยแพร่หรือการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

3. สถาบันวิจัยและพัฒนามีการติดตามการให้บริการด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยประเมินผลสำเร็จตามคุณภาพและเป้าหมายของงาน นอกจากนั้นยังมีการป้องกันการดำเนินการที่อาจผิดพลาดเสียหาย และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

**ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ**

สถาบันวิจัยและพัฒนาควรพัฒนาโปรแกรมบริหารงานวิจัยแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเปิดให้นักวิจัยได้ทดลองใช้ โดยควรเพิ่มช่องทางการให้บริการนักวิจัยแบบออนไลน์ ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลเฉพาะของนักวิจัยรายบุคคลเกี่ยวกับรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย