

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามลักษณะภูมิหลังโดยวิเคราะห์ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการบังคับบัญชา ประชากรในการศึกษา คือข้าราชการสังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน คณะ สำนัก สถาบัน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคาดเคลื่อนไม่ถึง .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 295 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.75 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

#### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการจัดฝึกอบรมสูงสุด รองลงมาด้านการให้บริการพอๆกับด้านภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านทุนอุดหนุนการวิจัย
2. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสายการบังคับบัญชา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม มีสายบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตาม อายุ ระดับการศึกษา และสายการบังคับบัญชา
3. สถาบันวิจัยและพัฒนาควรปรับปรุงงานใน 4 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1) สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรกระจายข่าวสารข้อมูลกิจกรรมและการดำเนินงานของสถาบันผ่านช่องทางสื่อประเภทต่างๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น 2) สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมในระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับบุคคลากรในสายงานที่แตกต่างกัน
- 3) สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรกำหนดระยะเวลาในการจัดสรรทุนสนับสนุนการวิจัยเป็นช่วงหรือฤดูกาลที่ชัดเจน พร้อมจัดทำคู่มือในการติดต่อกันเพื่อการขอทุนสนับสนุนการวิจัย 4) สถาบันวิจัยและพัฒนา ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดึงดูดใจและเอื้ออำนวยต่อการให้บริการให้มากขึ้น

The objective of this research was to study the satisfaction of Ramkhamhaeng University officials toward the services of Ramkhamhaeng University Research and Development Institute. The satisfaction's comparison was examined between groups differing in sex, age, education, and lines of command.

For the research methodology was based on surveys by distributing 400 questionnaires to the university's staffs in different lines of command throughout of faculties and divisions as multi-stage sampling method. The sampling based on the Taro Yamane scale at 95 percentage significant level with less than .05 error statistics.

The returned questionnaires were 295 questionnaires or about 73.75 percent of the total numbers. To analyze those collecting data, the research embraced with two statistic method as the descriptive and correlation statistics. The former was frequency, percentage, mean, and standard deviation. The latter was the t-test, F-test, and One-way ANOVA

The results of the study as follows:

1. The university officials are in general satisfied with performances of the Research and Development Institute at moderate level. At this level, the officials are satisfied with the institute training courses at the highest level, while the institute's service and its image come into second rank. the lowest satisfaction is focused on the research grant's area.

2. The university officials with different age, education, and lines of command have different satisfactions toward the service and performances of the Research and Development Institutes.

3. There are concrete recommendations from the majority of university's staffs in four areas. First, the institute should distribute more its research information to the university staffs in various media channels. Second, the various training courses should be provided to serve the official's interests in different lines of command. Third, the institute ought to impose certain duration for research granting and produce clear handbook to access the institute's service. Forth, the institute should also improve physical environment to attract more attendants.