



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี
เดือนเมษายน - กันยายน 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (เมษายน-กันยายน 2562) มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 51 คน จาก 12 หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) แยกเป็นรายข้อดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย	
ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
บุคลากรสายวิชาการ	37
บุคลากรสายสนับสนุน	9
ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3
ผู้ปฏิบัติงานด้านการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	2
รวมทั้งสิ้น	51

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
คณะเกษตรศาสตร์	7
คณะวิทยาศาสตร์	8
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	5
คณะเภสัชศาสตร์	4
คณะพยาบาลศาสตร์	3
คณะบริหารศาสตร์	6
คณะศิลปศาสตร์	7
คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	2

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
คณะรัฐศาสตร์	3
คณะนิติศาสตร์	1
สำนักงานอธิการบดี	3
รวมทั้งสิ้น	51

ส่วนที่ 2 : แบบสำรวจความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1. มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและปฏิบัติตามขั้นตอน	17	30	4	0	0	85.10	4.25	มาก
2. การให้บริการด้านการเสนอขอทุนวิจัยงบประมาณแผ่นดิน/ภายนอก/เงินรายได้	18	21	6	0	0	85.00	4.25	มาก
3. การให้บริการทุนสนับสนุนด้านการวิจัย อาทิ ทุนนำเสนองาน ทุนตีพิมพ์ผลงาน	12	16	13	5	2	72.92	3.65	มาก
4. การให้บริการระหว่างการดำเนินงานวิจัย อาทิ การขอเปลี่ยนแปลง การขอขยายเวลา	23	16	7	1	0	85.96	4.30	มาก
5. การให้บริการรับรองมาตรฐานการวิจัย	14	20	12	2	0	79.17	3.96	มาก
6. การให้บริการเมื่อสิ้นสุดการวิจัย อาทิ การแจ้งผลการประเมินรายงานการวิจัย	14	15	14	1	1	77.92	3.90	มาก
7. ระบบบริหารจัดการงานวิจัยแห่งชาติ (NRMS) ใช้งานง่าย สะดวก	15	17	15	1	0	79.17	3.96	มาก
8. การประสานงานเพื่อตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการ มอ.วิจัย	13	20	14	1	0	78.75	3.94	มาก
9. การให้บริการด้านการเสนองบประมาณโครงการบริการวิชาการ	19	26	5	0	0	85.60	4.28	มาก
10. ระบบบริหารโครงการวิชาการแก่สังคม http://ubuniserv.ac.th ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลถูกต้อง	13	30	5	0	1	82.04	4.10	มาก
11. การบริการระหว่างการดำเนินโครงการ และสิ้นสุดโครงการ เช่น การขออนุมัติเปลี่ยนแปลง การส่งรายงาน การประเมินผลการดำเนินงาน	22	19	9	0	0	85.20	4.26	มาก
12. การให้บริการด้านการเสนองบประมาณโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	15	23	8	1	1	80.83	4.04	มาก

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. ระบบบริหารจัดการโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม http://msac.ubu.ac.th/ ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลถูกต้อง	10	25	10	1	1	77.87	3.89	มาก
14. การบริการระหว่างการดำเนินโครงการและสิ้นสุดโครงการ เช่น การขออนุมัติเปลี่ยนแปลง การส่งรายงาน การประเมินผล การดำเนินงาน	19	22	7	1	0	84.08	4.20	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1. บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ	34	14	3	0	0	92.16	4.61	มากที่สุด
2. บุคลากรให้บริการตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยได้ถูกต้อง ชัดเจน	26	21	4	0	0	88.63	4.43	มาก
3. บุคลากรให้บริการ/ให้ข้อมูลตามความต้องการ และทันเวลา	23	20	7	1	0	85.49	4.27	มาก
4. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้	24	22	5	0	0	87.45	4.37	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร								
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ อย่างเหมาะสมและหลายช่องทาง	15	26	8	2	0	81.18	4.06	มาก
2. สอบถามข้อมูลได้หลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ Email Facebook	23	22	6	0	0	86.67	4.33	มาก
3. มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	13	33	5	0	0	83.14	4.16	มาก
ผลประเมินในภาพรวม						83.06	4.15	มาก

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านต้องการให้หน่วยงานสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปรับปรุงการให้บริการ

3.1 สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงให้ดีขึ้น

➤ ด้านการประเมินร่างรายงานการวิจัย

- การประเมินร่างรายงานการวิจัย ควรกำหนดกรอบเวลาที่จะได้รับผลการประเมินไม่ควรเกิน 6 เดือน ขณะนี้ร่างรายงานที่ส่งไปปี 2560 เกือบ 2 ปีแล้ว

- ปัจจุบันการประเมินผลงานโครงการวิจัยที่ได้รับงบประมาณจากมหาวิทยาลัยของผู้ทรงคุณวุฒิ มีความล่าช้ามาก อาจารย์หลายท่านต้องรอเป็นเวลานานไม่ต่ำกว่า 1-2 ปี จึงจะทราบผล จึงควรปรับปรุงให้การพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิมีความรวดเร็วมากขึ้นโดยติดตามให้ใช้เวลาไม่นานเกินกว่า 6 เดือน เพื่อส่งเสริมให้อาจารย์มีโอกาสนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อสาธารณะได้รวดเร็วมากขึ้น

- ระบบเอกสาร เช่น การทวงรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ย้อนหลังหลายปี ควรทำปีต่อปี

3.1 สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงให้ดีขึ้น (ต่อ)

➤ ด้านงานการสนับสนุนงานวิจัย

- อยากให้มีความสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิจัย
- ควรส่งเอกสารที่อนุมัติต่างๆให้ตรงกับต้นสังกัด เนื่องจากบางโครงการรอเอกสารอนุมัติมาใช้แนบดำเนินการด้านพัสดุ
 - ควรปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาการขอขยายเวลาโครงการวิจัยที่ได้รับงบประมาณจากคณะและมหาวิทยาลัย จากขยายได้ครั้งละ 3 เดือนเป็น 4 หรือ 6 เดือน เพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขการทำงานของผู้รับทุน เนื่องจากระยะเวลา 3 เดือนสั้นเกินไปและไม่ได้ช่วยเร่งรัดให้การดำเนินโครงการทำได้เร็วขึ้น แต่กลับเพิ่มภาระในการดำเนินการขอขยายเวลา
 - ควรปรับปรุงระบบการกรอกข้อมูลใน DRMS ซึ่งมีความไม่ชัดเจนในส่วนของการรายงานความก้าวหน้า เนื่องจากแบบฟอร์มไม่ได้ระบุหัวข้อที่ชัดเจน ทำให้หาหัวข้อที่ต้องกรอกข้อมูลไม่พบ
 - ควรทันเหตุการณ์และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของแหล่งให้ทุนทั้งงบประมาณแผ่นดินและแหล่งทุนภายนอก
 - ควรมีระบบให้คำปรึกษางานวิจัย การจัดทำแผนวิจัยล่วงหน้า 1 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอทุนวิจัยระดับมหาวิทยาลัย
 - แบบฟอร์มบางอันไม่อัปเดต ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยเปลี่ยนไปแล้วแต่ยังไม่แก้ไข
 - การติดตามและแจ้งการจัดสรรทุนต่อเนื่อง ตลอดจนการเสนอแนะแหล่งทุนอื่น กรณีที่ไม่ได้รับจัดสรรทุน

➤ ด้านวารสาร

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการประสานการตีพิมพ์บทความวิจัย และการแจ้งความคืบหน้า เนื่องจากใช้เวลาค่อนข้างนาน

➤ ด้านบริการวิชาการ

- ควรปรับปรุงการประมวลผลระบบบริหารโครงการบริการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้ใช้งานง่ายขึ้น เช่น การประมวลผลสิทธิ์โครงการในภาพรวมคณะที่จะสามารถใช้ในการประมวลผล Edpex
- ระยะเวลาการเสนอโครงการบริการวิชาการไม่ชัดเจน บางครั้งไม่รู้ว่าให้เสนอโครงการเมื่อไหร่

➤ ด้านมาตรฐานงานวิจัย

- ควรปรับปรุงระยะเวลาการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยให้มีความรวดเร็วมากขึ้น โดยอาจแบ่งเป็นหลายชุด เช่น คณะกรรมการด้านการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ด้านสังคมศาสตร์ ด้านมนุษยศาสตร์ และกำหนดให้ใช้ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 3 เดือน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถดำเนินโครงการได้อย่างไม่ล่าช้าและไม่กระทบต่อแผนการเก็บข้อมูล

3.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้พัฒนาเพิ่มเติมจากเดิม

- ขอขอบคุณงานวิจัย บริการ ทำนุ ที่ช่วยเหลือคณะเป็นอย่างดี แต่มีบางเรื่องที่ฝากช่วยปรับเปลี่ยนแนวทางการประเมินรายงานวิจัย และหากมีการส่งเสริมแรงจูงใจในการเผยแพร่ผลงานวิจัย เช่น ทุนนำเสนอผลงาน ระดับนานาชาติ และค่าตอบแทนการตีพิมพ์ ก็จะส่งผลต่อดัชนีด้านงานวิจัยประเภทผลงานตีพิมพ์ได้

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก การแจ้งเตือน ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แหล่งทุนต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ผ่านหลากหลายช่องทาง ทั้งอีเมล Ubustaff, Line Official, Facebook มหาวิทยาลัย ไม่ใช่ทาง Website ช่องทางเดียว

- การสนับสนุนทุนเพื่อจัดทำโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเน้นเพียงบางด้าน ไม่ครอบคลุมขาดความหลากหลาย

- บุคลากรติดต่อได้ง่ายและช่วยแก้ปัญหาได้ ไม่แค่เพียงในเวลาราชการ เช่นทาง Facebook Line

- ควรจัดมุมปรึกษางานวิจัย เป็นที่พบปะแลกเปลี่ยนนักวิจัยในมหาวิทยาลัย มีฐานข้อมูลให้ค้นคว้า

- ควรมีค่าตอบแทนหัวหน้าโครงการ เพราะต้องใช้จ่ายเพื่อดำเนินการมากอยู่พอสมควร

- สำหรับการเสนอขอทุนโครงการบริการฯ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ควรมี (1) ขอบเขต/กรอบที่ชัดเจนว่ามหาวิทยาลัยต้องการให้เป็นไปแนวทางใด (2) ควรชี้แจงการจำแนก/จัดกลุ่มของรูปแบบกิจกรรมระหว่างงานบริการวิชาการกับทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (อพสธ.) ให้กระจ่างและเข้าใจตรงกันระหว่างสำนักงานส่งเสริมการวิจัยฯ กับผู้เสนอขอทุน เพื่อที่ผู้ขอทุนจะได้ส่งข้อเสนอให้ถูกช่องทางและไม่สับสน

- ขอให้มีการประชุมระหว่างผู้ประสานงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะและมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- ไม่มี ขอให้ทำงานตามหน้าที่ให้ดีที่สุดก็พอ