



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี
ปีงบประมาณ 2564

1.รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน

รายการ	ผลประเมิน	ร้อยละ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 การเข้าถึงบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	84.92
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน/ ระยะเวลาในการให้บริการ	4.25	84.92
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.37	87.38
1.4 การให้บริการ/การรายงานผลทันตามกำหนดระยะเวลา	4.32	86.46
1.5 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.69
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
2.1 มีความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นมิตร	4.47	89.38
2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.52	90.31
2.3 รับฟังปัญหาและซักถามอย่างเต็มใจ	4.44	88.75
2.4 ให้คำปรึกษา/อธิบาย/ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.47	89.38
2.5 บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	90.63
2.6 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในการรับบริการ	4.48	89.69
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกและเพียงพอ	4.29	85.85
3.2 ความเหมาะสม ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.35	87.08
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงพอ	4.28	85.63
3.4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุง	4.31	86.25
3.5 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในภาพรวมของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	86.56
4. คุณภาพการให้บริการ		
4.1 ได้รับการที่ตรงกับความต้องการครบถ้วน	4.32	86.46
4.2 การให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.42	88.31
4.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.42	88.31
4.4 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในภาพรวมการให้บริการ	4.41	88.13

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจรายได้	ผลประเมิน	เฉลี่ยรวม
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	87.69	87.69
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89.69	89.69
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.56	86.56
4.คุณภาพการให้บริการ	88.13	88.13
ภาพรวม	88.02	88.02

2.รายงานผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน

ผู้ประเมินไม่มีผู้ให้คำตอบที่แสดงความไม่พึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการ

- 1) อยากให้มี เจ้าหน้าที่คนอื่นหรือ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานที่สามารถช่วยตอบคำถามได้ กรณีที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นไม่อยู่ หรือติดภารกิจอื่น
- 2) คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัย ใช้เวลานานมาก ควรปรับปรุงให้เร็วกว่านี้
- 3) อยากให้แจ้งปฏิทินทุนวิจัยแต่ละทุน ทั้งทุนภายในและภายนอก ล่วงหน้า (ประมาณการช่วงเวลาก็ได้) เพื่อนักวิจัยจะได้เตรียมขอทุนให้ทัน
- 4) การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น
- 5) จัดเวที รับฟังเสียงของลูกค้า (ประชาชน ชุมชนเป้าหมาย) ให้มีความหลากหลาย เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวางแผนงานวิจัยและบริการวิชาการ
- 6) การเข้าถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ
- 7) อยากให้จัดการประชุมหรือศึกษาดูงานเฉพาะสายสนับสนุนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน

4.สิ่งที่หน่วยงานจะดำเนินการต่อไป (พิจารณาจากผลประเมินที่ค่าคะแนนต่ำสุด และข้อเสนอแนะ)

- 1) การปรับปรุงกระบวนการ ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ เนื่องจากบางคนไม่รู้ว่สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ (กลุ่มนักวิจัยทั่วไป/ กลุ่มผู้ประสานงานวิจัย/ กลุ่มผู้ได้รับทุน/ กลุ่มโครงการ)

แผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	อยากให้มี เจ้าหน้าที่คนอื่นหรือ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานที่สามารถช่วยตอบคำถามได้ กรณีที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นไม่อยู่ หรือติดภารกิจอื่น	จัดประชุมสำนักงานประจำเดือนเพื่อแจ้งแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในหน่วยงานรับทราบ	ต.ค. 64 – ก.ย. 65	นายสุภวัฒน์ โสวรรณี	การดำเนินงานบางเรื่องมีความละเอียดและเฉพาะด้าน ดังนั้นการดำเนินการเบื้องต้นคือรับข้อมูลของผู้สอบถามและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานงานกลับ
2	คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัย ใช้เวลานานมาก ควรปรับปรุงให้เร็วกว่านี้	ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน	ต.ค. 64 – ก.ย. 65	น.ส.พรพิมล มงคลงำ	การดำเนินงานเป็นไปตาม SOP ซึ่งมีระยะเวลากำหนดในแต่ละขั้นตอน
3	อยากให้แจ้งปฏิทินทุนวิจัยแต่ละทุน ทั้งทุนภายในและภายนอก ล่วงหน้า (ประมาณการช่วงเวลาก็ได้) เพื่อนักวิจัยจะได้เตรียมขอทุนให้ทัน	1. สรุปรายชื่อแหล่งทุนและระยะเวลาการรับทุนของแต่ละแหล่งทุน 2. เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ในเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ ไลน์กลุ่ม เพจ Research UBU	ต.ค. 64 – ก.ย. 65	น.ส.ปัญจิรา ศุภคด	1. ระยะเวลาในการประกาศทุนขึ้นอยู่กับแหล่งทุน แต่ทั้งนี้สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ ได้สรุปรายชื่อระยะเวลาที่ผ่านมาในการขอทุนแต่ละแหล่งและแสดงไว้ที่เว็บไซต์สำนักงานเพื่อให้นักวิจัยทราบข้อมูลเบื้องต้นแล้ว
4	การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	การประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ	ต.ค. 64 – ก.ย. 65	เจ้าหน้าที่ทุกคน	เนื่องจากผู้รับบริการบางคนไม่รู้ว่าสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย ฯ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ (กลุ่มนักวิจัยทั่วไป/กลุ่มผู้ประสานงานวิจัย/กลุ่มผู้ได้รับทุน/กลุ่มโครงการ) และเพจ Research UBU

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
5	ควรมีการจัดเวที รับฟังเสียงของลูกค้า (ประชาชน ชุมชนเป้าหมาย) ให้มีความหลากหลาย เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวางแผนงานวิจัยและบริการวิชาการ	1. วางแผนการจัดเวที รับฟังเสียงของลูกค้า 2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจเข้าร่วม	ต.ค. 64 – ก.ย. 65	นายสุภวัฒน์ โสวรรณี น.ส.ปัญจิรา ศุภดล	
6	การเข้าถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ	1. ปรับปรุงแบบฟอร์มให้เป็นปัจจุบัน 2. เผยแพร่ในเว็บไซต์สำนักงานและจัดกลุ่มข้อมูลให้เข้าถึงง่าย	ต.ค. 64 – ก.ย. 65	เจ้าหน้าที่ทุกคน	
7	อยากให้จัดการประชุมหรือศึกษาดูงานเฉพาะสายสนับสนุนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน	-	-	-	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ แต่ทั้งนี้ในกลุ่มผู้ประสานงานวิจัย ฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสานงานกันผ่าน ไลน์กลุ่มผู้ประสานงานวิจัย