



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี
ปีงบประมาณ 2565 รอบครึ่งปีหลัง (เมษายน - กันยายน 2565)**

สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ ได้สำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการจากสำนักงานฯ ในรอบปีงบประมาณ 2565 โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ช่วงเดือนเมษายน - กันยายน 2565 และจัดส่งให้ผู้รับบริการจากสำนักงานฯ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน 4 ข้อคำถาม คือ

1. สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน
2. หน่วยงานที่สังกัด
3. ประเภทการรับบริการจากสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ
4. ความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของบริการด้านต่าง ๆ เป็นแบบสอบถาม ใน 4 ประเด็นของการให้บริการ คือ

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม
4. ด้านคุณภาพการของการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคำตอบแบบปลายเปิด จำนวน 4 ข้อคำถาม คือ

1. จุดเด่นของการให้บริการหรือประเด็นที่พึงพอใจ
2. จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ
4. ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการในอนาคต

เกณฑ์การแปลผล

ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เพื่อแสดงผลในรูปของความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยการแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้การแปลความหมายตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้รับบริการจากสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการและหน่วยงาน

หน่วยงาน/ประเภทผู้รับบริการ	นักศึกษา ระดับ บัณฑิตศึกษา	บุคลากร สายวิชาการ	บุคลากรสาย สนับสนุน วิชาการ	บุคคล ภายนอก	ผลรวม ทั้งหมด
คณะเกษตรศาสตร์		2	1		3
คณะเภสัชศาสตร์		1			1
คณะนิติศาสตร์	1	2			3
คณะบริหารศาสตร์		3			3
คณะพยาบาลศาสตร์		3			3
คณะรัฐศาสตร์		3			3
คณะวิทยาศาสตร์		7			7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2				2
คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์		1			1
คณะศิลปศาสตร์		7			7
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข		3	1		4
โครงการอุทยานวิทยาศาสตร์			1		1
หน่วยงานภายนอก/ บุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	2			6	8
รวม	5	32	3	6	46

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินมีสถานะเป็นบุคลากรสายวิชาการมากที่สุด 32 คน คิดเป็นร้อยละ 69.56 รองลงมา คือ บุคคลภายนอก 6 คน ร้อยละ 13.04 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 5 คน ร้อยละ 10.86 และบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ 3 คน ร้อยละ 6.52

ขณะที่ผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด จะเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยมากที่สุด 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.39 ขณะที่บุคลากรภายในเป็นบุคลากรจากคณะวิทยาศาสตร์และคณะศิลปศาสตร์เท่ากัน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.21 วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข 4 คน ร้อยละ 8.69 คณะเกษตรศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหาร ศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2 คน ร้อยละ 4.34 คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์และอุทยานวิทยาศาสตร์ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34

2. ประเภทของการขอรับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ในการรับบริการจำแนกตามประเภทของการให้บริการ

ประเภทของการให้บริการ	ความถี่ในการ ขอรับบริการ	ร้อยละ
ด้านทุนหรืองบประมาณสนับสนุนการวิจัย	21	22.11
ด้านขอรับรองจริยธรรมการวิจัย (วิจัยในมนุษย์ การใช้สัตว์เพื่องาน ทางวิทยาศาสตร์ ความปลอดภัยทางชีวภาพ)	20	21.05
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	17	17.89

ประเภทของการให้บริการ	ความถี่ในการ ขอรับบริการ	ร้อยละ
ด้านการบริหารจัดการโครงการวิจัย การติดตามประเมินผลการวิจัย	15	15.79
ด้านธุรการ	10	10.53
ด้านการบริการวิชาการ	8	8.42
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4	4.21
รวมทั้งสิ้น	95	100

จากตารางที่ 2 สรุปความถี่ในการขอรับบริการจากสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบประเมินเข้ารับบริการด้านทุนหรืองบประมาณสนับสนุนการวิจัย มากที่สุด 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11
2. ด้านขอรับรองจริยธรรมการวิจัย (วิจัยในมนุษย์ การใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ ความปลอดภัยทางชีวภาพ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05
3. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89
4. ด้านการบริหารจัดการโครงการวิจัย การติดตามประเมินผลการวิจัย 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
5. ด้านธุรการ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53
6. ด้านบริการวิชาการ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42
7. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21

3. ความถี่ในการใช้บริการต่อปี

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1 - 4 ครั้ง/ปี	29	64.44
5-8 ครั้ง/ปี	9	20.00
9-12 ครั้ง/ปี	1	2.22
มากกว่า 12 ครั้ง/ปี	6	13.33
รวม	45	100

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ 29 คน หรือร้อยละ 64.44 ใช้บริการจากสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ 1-4 ครั้ง/ปี รองลงมา 9 คน หรือร้อยละ 20.00 ใช้บริการ 5-8 ครั้ง/ปี ผู้ตอบแบบประเมิน 6 คน หรือร้อยละ 13.33 ใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง/ปี และผู้ตอบแบบประเมิน 1 คน หรือร้อยละ 2.22 ใช้บริการ 9-12 ครั้ง/ปี

4. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพในการให้บริการแต่ละด้าน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายด้าน

รายการ	ผลประเมิน	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การเข้าถึงบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.02	80.44	พึงพอใจมาก
1.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน/ ระยะเวลาในการให้บริการ	4.04	80.89	พึงพอใจมาก
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.24	84.89	พึงพอใจมาก
1.4 การให้บริการ/การรายงานผลทันตามกำหนดระยะเวลา	4.18	83.56	พึงพอใจมาก
1.5 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	88.18	พึงพอใจมาก
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 มีความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นมิตร	4.44	88.89	พึงพอใจมาก
2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.42	88.44	พึงพอใจมาก
2.3 รับฟังปัญหาและซักถามอย่างเต็มใจ	4.31	86.22	พึงพอใจมาก
2.4 ให้คำปรึกษา/อธิบาย/ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.31	86.22	พึงพอใจมาก
2.5 บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	86.36	พึงพอใจมาก
2.6 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในการรับบริการ	4.45	89.09	พึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกและเพียงพอ	4.22	84.44	พึงพอใจมาก
3.2 ความเหมาะสม ความทันสมัยของอุปกรณ์	4.20	84.09	พึงพอใจมาก
3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงพอ	4.18	83.56	พึงพอใจมาก
3.4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุง	4.14	82.79	พึงพอใจมาก
3.5 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในภาพรวมของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	84.44	พึงพอใจมาก
4. คุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการครบถ้วน	4.29	85.78	พึงพอใจมาก
4.2 การให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.33	86.67	พึงพอใจมาก
4.3 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.39	87.73	พึงพอใจมาก
4.4 สรุปความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ ในภาพรวมการให้บริการ	4.41	88.18	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินรายด้าน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุด ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน หรือร้อยละ 89.09
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน 4.41 คะแนน หรือร้อยละ 88.18
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน หรือ 84.44

และเมื่อพิจารณาผลการประเมินรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนนหรือร้อยละ 84.89
- 1.2 การให้บริการ/การรายงานผลทันตามกำหนดระยะเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนนหรือร้อยละ 83.56
- 1.3 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอน/ ระยะเวลาในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนนหรือร้อยละ 80.89
- 1.4 การเข้าถึงบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.02 คะแนนหรือร้อยละ 80.44

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 2.1 มีความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นมิตร คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนนหรือร้อยละ 88.89
- 2.2 เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนนหรือร้อยละ 88.44
- 2.3 บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนนหรือร้อยละ 86.36
- 2.4 รับฟังปัญหาและซักถามอย่างเต็มใจคะแนนเฉลี่ย 4.31คะแนนหรือร้อยละ 86.22
- 2.5 ให้คำปรึกษา/อธิบาย/ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนนหรือร้อยละ 86.22

86.22

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกและเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนนหรือร้อยละ 84.44
- 3.2 ความเหมาะสม ความทันสมัยของอุปกรณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนนหรือร้อยละ 84.09
- 3.3 ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนนหรือร้อยละ 83.56
- 3.4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุง คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนนหรือร้อยละ 82.79

4. คุณภาพการให้บริการ

- 4.1 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนนหรือร้อยละ 87.73
- 4.2 การให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนนหรือร้อยละ 86.67
- 4.3 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการครบถ้วน คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนนหรือร้อยละ 85.78

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินได้ตอบคำถามปลายเปิดใน 4 ประเด็น ซึ่งจากการประมวลผลด้าน มีข้อคิดเห็นที่สำคัญ ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการที่ทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตบริการ
2. ให้บริการรวดเร็ว
3. ได้รับข้อมูลครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน
4. การทำงานเป็นระบบชัดเจน

จุดอ่อนของการให้บริการที่ท่านยังไม่พึงพอใจ

1. ช่องทางการให้บริการและการสื่อสารยังน้อย
2. การให้บริการบางด้าน มีระยะเวลาการให้บริการค่อนข้างช้า

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1. เพิ่มช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารความเคลื่อนไหวของงานวิจัยให้มากขึ้น ทั้งการส่งโดยตรงถึงตัวบุคคล และที่ผ่านทางคณะ
2. ควรแนะนำบุคลากรในหน่วยงานและงานที่รับผิดชอบ พร้อมประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบผ่านช่องทาง web site, Facebook, Line หรืออื่น ๆ
3. ควรปรับเกณฑ์เรื่องทุนการวิจัยให้สอดคล้องกับบริบทของแวดวงทางวิชาการและโลกปฏิบัติของแต่ละสาขาวิชาที่แตกต่างกัน
4. ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานให้ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด
5. การบริการด้านจริยธรรมการวิจัย มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว

ความคาดหวังต่อการให้บริการในอนาคต

1. สร้างความผูกพันของนักวิจัย ผู้เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทุกคณะให้มีความผูกพันกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดความรัก ความสามัคคีและความผูกพันกับมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น
2. มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสถานการณ์ที่ต้องการใช้ข้อมูล
