



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการวิจัย
ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562
ของ สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

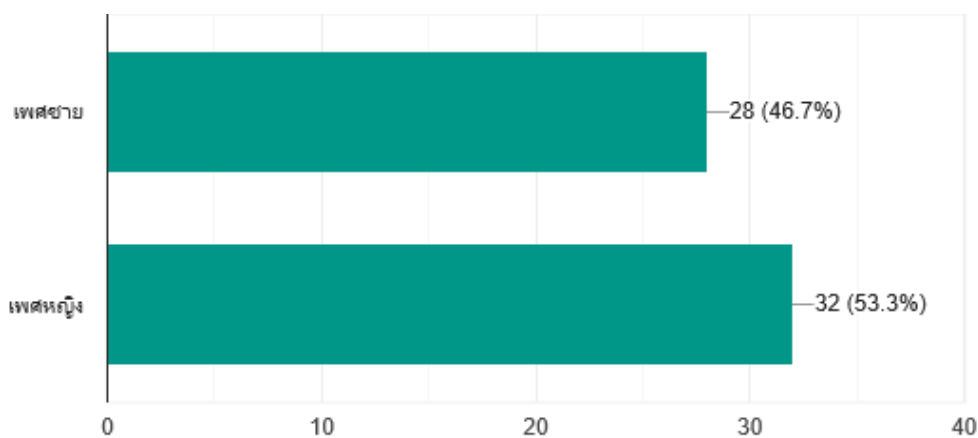
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการวิจัย ของสำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561-มีนาคม 2562) มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 60 คน จาก 19 หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.00) แยกเป็นรายข้อดังแสดงในตารางดังต่อไปนี้

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 เพศ

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
ชาย	28
หญิง	32
รวมทั้งสิ้น	60

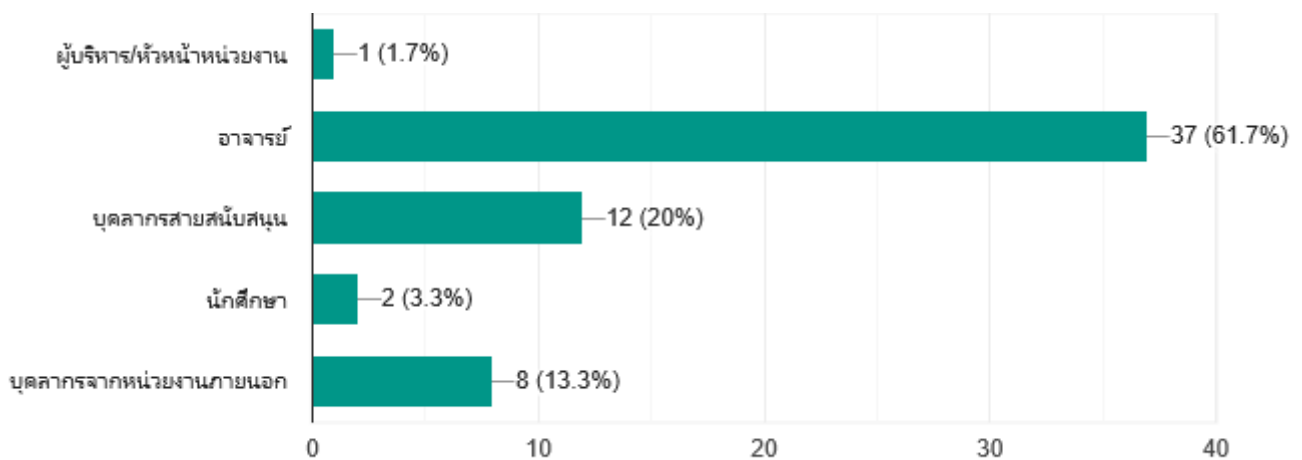


ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแยกตามหน่วยงาน

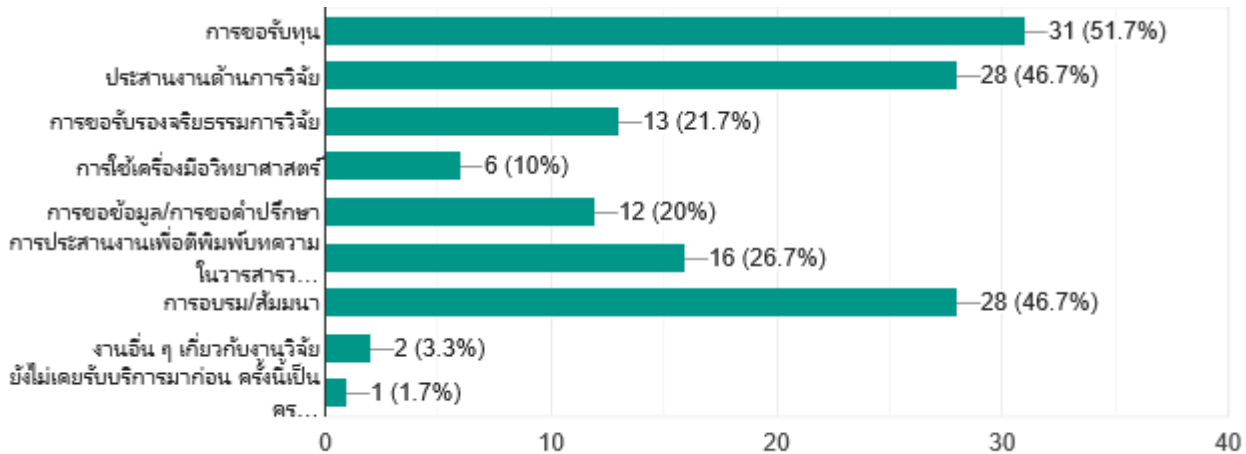
หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	7	11.67
คณะวิศวกรรมศาสตร์	7	11.67
คณะวิทยาศาสตร์	10	16.67
คณะเภสัชศาสตร์	2	3.33
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	3	5.00
คณะบริหารศาสตร์	6	10.00
คณะศิลปศาสตร์	3	5.00
คณะนิติศาสตร์	4	6.67
คณะรัฐศาสตร์	4	6.67
คณะพยาบาลศาสตร์	4	6.67
สำนักงานอธิการบดี	2	3.33
หน่วยงานภายนอก 8 หน่วยงาน	8	13.33
รวมทั้งสิ้น	60	100.00

ตารางที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานะผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก	52	
- ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	1	1.67
- อาจารย์	37	61.67
- บุคลากรสายสนับสนุน	12	20.00
- นักศึกษา	2	3.33
บุคลากรจากหน่วยงานภายใน	8	13.33
รวมทั้งสิ้น		



ร้อยละ 51.7 รองลงมาได้แก่ การประสานงานวิจัย และการอบรม สัมมนา ร้อยละ 46.7 การประสานงานเพื่อการศึกษา ตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการ ร้อยละ 26.7

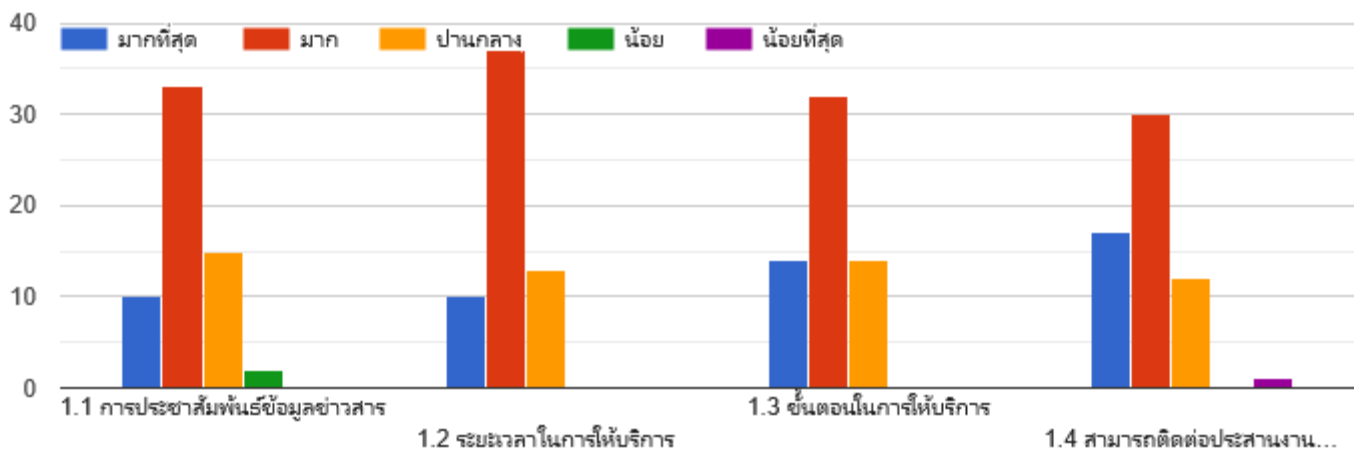


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการให้บริการ

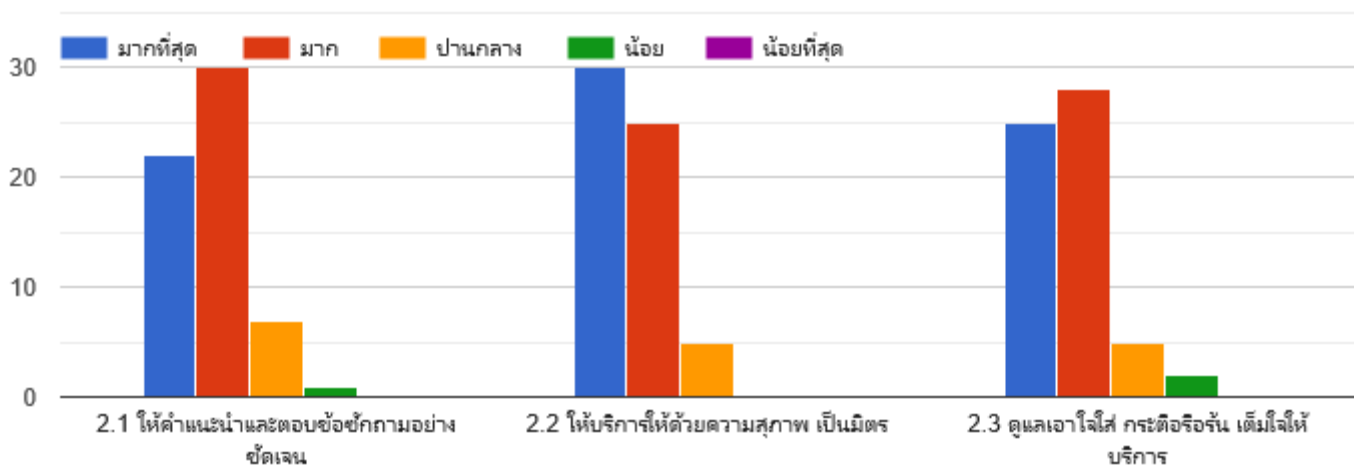
คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	10	33	15	2	-	77.00	3.85	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ	10	37	13	-	-	79.00	3.95	มาก
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการ	14	32	14	-	-	80.00	4.00	มาก
1.4 สามารถติดต่อประสานงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์, E-Mail, Facebook, Line ฯลฯ	17	30	12	1	-	81.79	4.09	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	22	30	7	1	-	84.33	4.22	มาก
2.2 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	30	25	5	-	-	88.33	4.42	มาก
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	25	28	5	2	-	85.33	4.27	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	8	26	23	3	-	73.00	3.65	มาก
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	11	30	18	1	-	77.00	3.85	มาก
3.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ ทันสมัย และรองรับผู้รับบริการได้เพียงพอ	12	33	14	-	-	79.32	3.97	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ								
4.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า	15	32	13	-	-	80.67	4.03	มาก
4.2 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่	12	33	15	-	-	79.00	3.95	มาก

5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ									
5.1 มีการประกาศ/หรือแจ้งขั้นตอน กระบวนการ	17	33	8	1	1	81.67	4.08	มาก	
5.5 มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	10	31	17	1	1	76.33	3.82	มาก	
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม	12	34	13	2	1	78.62	3.93	มาก	
5.4 การดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ	19	34	7	-	1	84.07	4.20	มาก	

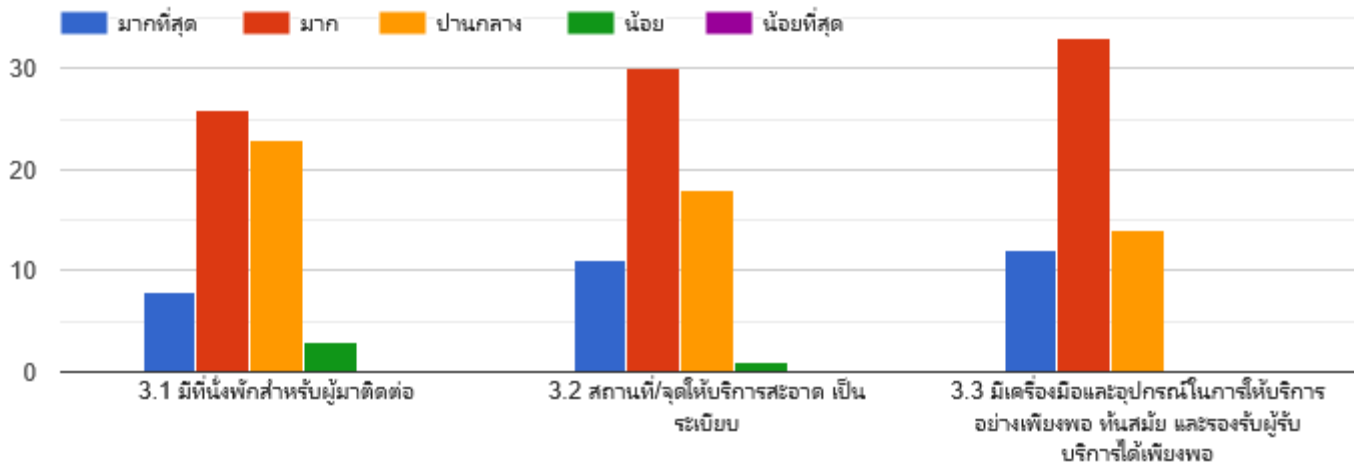
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



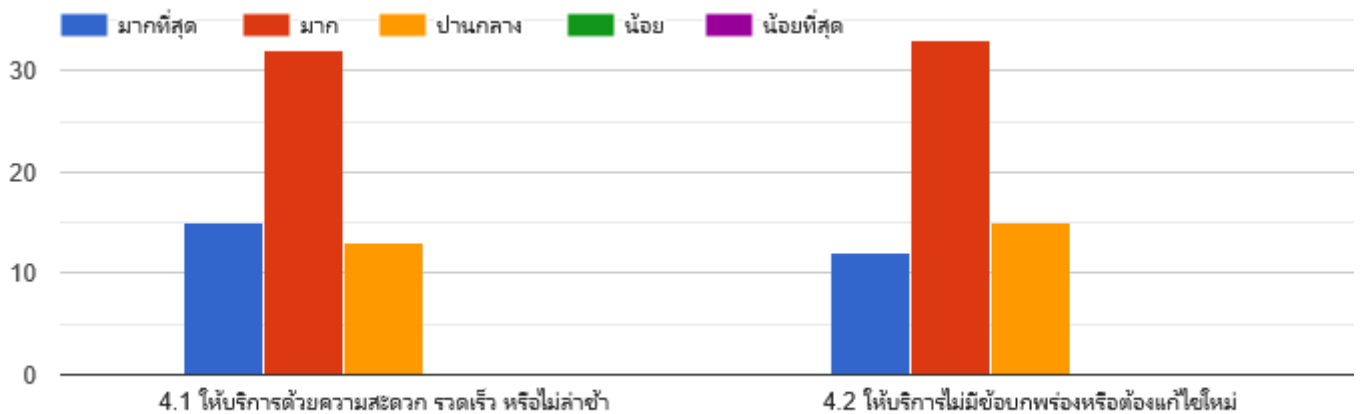
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



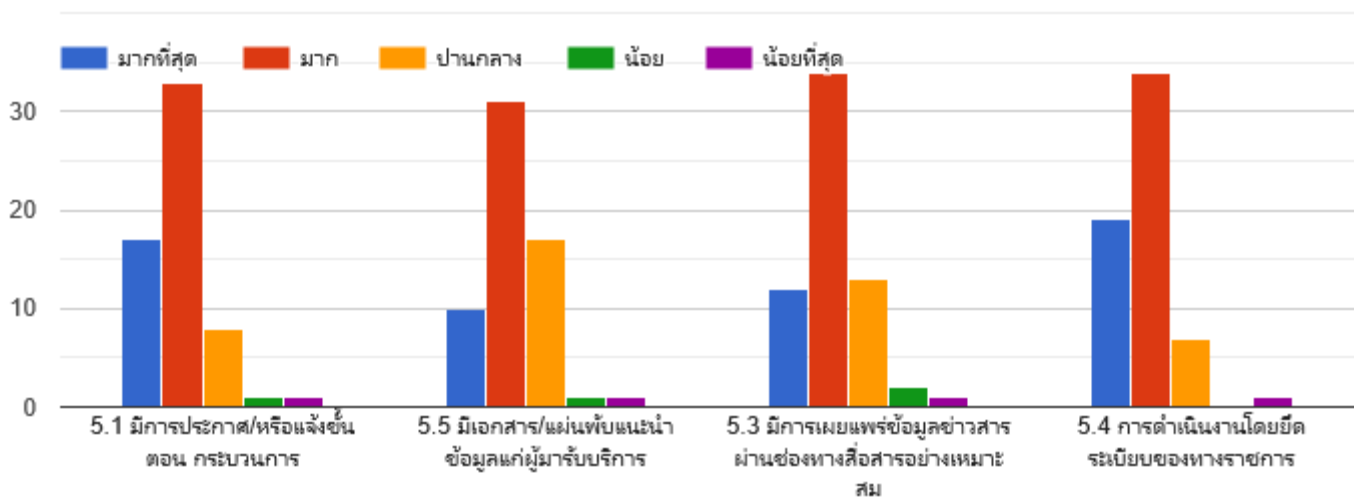
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



4. คุณภาพการให้บริการ



5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ



ตอนที่ 4 การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ (โปรดระบุประเด็นความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง)

1. ควรมีการแจ้งส่งข่าว และชี้แจงเหตุผลกรณีที่ผู้ขอทุนวิจัยแต่ไม่ได้รับทุน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไข
2. การประเมินร่างรายงานการวิจัยใช้เวลานาน ทั้งนี้การดำเนินงานไม่ควรเกิน 6 เดือน
3. การแจ้งข่าวขั้นตอนตีพิมพ์วารสารควรแจ้งให้ทราบว่าอยู่ในกระบวนการใด
4. การเปิดบริการของศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและประสานงานได้ตลอดเวลา และขอให้เปิดบริการนอกเวลาราชการด้วย
5. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านวิจัยของแต่ละคณะเข้าร่วมอบรม สัมมนา ร่วมกัน เพื่อการประสานงานให้ดียิ่งขึ้น
6. ขอให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ตามพันธกิจด้านการวิจัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook หรือ line group อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
7. อยากให้เกิดการทำงานเชิงรุกมากขึ้น เช่น การสร้างความร่วมมือกับเอกชน หรือต่างประเทศ

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามพันธกิจด้านการวิจัย
ของ สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ตลอดจนหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ/กระบวนการของหน่วยงานด้านการวิจัย ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน และสนองตอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. แบบสำรวจนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ มีทั้งหมด 4 ข้อ
ตอนที่ 2 ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
ตอนที่ 3 เป็นการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการให้พัฒนาการให้บริการของหน่วยงานตามพันธกิจด้านการวิจัย แบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ
ตอนที่ 4 การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ
3. โปรดตอบแบบสำรวจให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. คณะ/สำนัก/หน่วยงาน
3. สถานภาพ ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน
 นักศึกษา บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก

ตอนที่ 2 ลักษณะของงานที่ท่านเคยได้รับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การขอรับทุน | <input type="checkbox"/> ประสานงานด้านการวิจัย |
| <input type="checkbox"/> การขอรับรองจริยธรรมการวิจัย | <input type="checkbox"/> การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูล/การขอคำปรึกษา | <input type="checkbox"/> การประสานงานเพื่อตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการ มอว. |
| <input type="checkbox"/> การอบรม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> อื่นๆ:..... |

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับความพึงพอใจและความต้องการของท่านต่องานบริการของหน่วยงานต่างๆ

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการ					
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 สามารถติดต่อประสานงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์,E-Mail, Facebook, Line ฯลฯ					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.2 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
3.2 สถานที่/จุดให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ ทันสมัย และรองรับผู้รับบริการได้เพียงพอ					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ล่าช้า					
4.2 ให้บริการไม่มีข้อบกพร่องหรือต้องแก้ไขใหม่					
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
5.1 มีการประกาศ/หรือแจ้งขั้นตอน กระบวนการ					
5.5 มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
5.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารอย่างเหมาะสม					
5.4 การดำเนินงานโดยยึดระเบียบของทางราชการ					

ตอนที่ 4 การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ (โปรดระบุประเด็นความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง)

.....

.....