



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ สำนักงานอธิการบดี โทร 043-754416 ภายใน 1758  
ที่ อว 0605.1(9)/3865 วันที่ 18 สิงหาคม 2565

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานผลความพึงพอใจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ตามหนังสือ อว 0605.1/ว25 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 และ หนังสือ อว 0605.1/ว135 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2565 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ส่งสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจความละเอียดทราบแล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในการนี้ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลตามแบบฟอร์มการรายงานผลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ของหน่วยงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอ นำส่งสรุปรายงานผลความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

( นางฉวีวรรณ อรรถเศรษฐ์ )

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

สรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ  
กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565



สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 153

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนนับ
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean :  $\bar{X}$ )

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
1.00-1.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความไม่พึงพอใจ
1.00-1.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
1.51-2.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
3.51-4.50	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
4.51-5.00	ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ	การแปลผลจากแบบสอบถาม
5	ระดับความพึงพอใจระดับ 5 และระดับความไม่พึงพอใจ 0
4	ระดับความพึงพอใจระดับ 4 และระดับความไม่พึงพอใจ 1
3	ระดับความพึงพอใจระดับ 3 และระดับความไม่พึงพอใจ 2
2	ระดับความพึงพอใจระดับ 2 และระดับความไม่พึงพอใจ 3
1	ระดับความพึงพอใจระดับ 1 และระดับความไม่พึงพอใจ 4
0	ระดับความพึงพอใจระดับ 0 และระดับความไม่พึงพอใจ 5

## 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ		ระดับการปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>			
1.1	ชาย	38	24.8 %
1.2	หญิง	115	75.2 %
<b>2 ผู้รับบริการ</b>			
2.1	บุคลากรสายสนับสนุน	31	20.3 %
2.2	นักเรียน/นิสิต	70	45.8 %
2.3	ประชาชนทั่วไป	5	3.3 %
2.4	บุคลากรสายวิชาการ	46	30.1 %
2.5	บุคลากรหน่วยงานภายนอก	4	2.6 %
2.6	อื่น ๆ ระบุ.....	1	0.7 %
<b>3.ช่องทางติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)</b>			
3.1	ติดต่อด้วยตนเอง	69	45.1 %
3.2	ทางโทรศัพท์/แฟกซ์	52	34 %
3.3	จดหมาย/หนังสือราชการ	29	19 %
3.4	ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	48	31.4 %
3.5	E-mail, Facebook,Line	57	37.3 %
3.6	อื่น ๆ ระบุ.....	9	6.1 %

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.95</b>	<b>ดี</b>	<b>3.70</b>	<b>ต้องปรับปรุง</b>
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.01	ดี	3.00	พอใช้
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.83	ดี	3.00	พอใช้
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	ดี	2.00	ดี
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.05	ดี	2.00	ดี
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.03</b>	<b>ดี</b>	<b>3.28</b>	<b>พอใช้</b>
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.15	ดี	1.00	ดีมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.94	ดี	2.00	ดี
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.02	ดี	2.00	ดี
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.02	ดี	2.00	ดี
<b>3.ด้านสถานที่</b>	<b>3.94</b>	<b>ดี</b>	<b>1.00</b>	<b>ดีมาก</b>
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	4.00	ดี	1.00	ดีมาก
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	3.88	ดี	1.00	ดีมาก
<b>4.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.97</b>	<b>ดี</b>	<b>1.00</b>	<b>ดีมาก</b>
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.00	ดี	1.00	ดีมาก
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	3.94	ดี	1.00	ดีมาก
<b>รวมเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>3.97</b>	<b>ดี</b>	<b>2.24</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า

- 1.1 ความพึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ ดี ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า
  - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ ดี ( $\bar{X} = 4.03$ )
  - ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับ ดี ( $\bar{X} = 3.94$ )
- 1.2 ความไม่พึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ ดี ( $\bar{X} = 2.24$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า
  - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ ต้องปรับปรุง ( $\bar{X} = 3.07$ )
  - ด้านสถานที่และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{X} = 1.00$ )

6. สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2565 คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.97$ ) อยู่ในระดับ ดี

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 จุดเด่นของการให้บริการ
  - เป็นกันเอง
  - เจ้าหน้าที่บริการประทับใจ
  - สุภาพ เป็นกันเอง สไตส์คนไทย
  - บุคลากรมีองค์ความรู้ในเรื่องที่ปฏิบัติงาน
  - บุคลากรบริการดี
  - เร็ว/สุภาพ/ฟรี

- รับโทรศัพท์เร็ว
- ใส่ใจ รวดเร็วดีค่ะ
- อธิบายได้เข้าใจ
- ทุกคนมีความเป็นกันเอง
- ทำงานรวดเร็ว
- การให้บริการแก่นิสิตอย่างหลากหลายช่องทาง / เจ้าหน้าที่ บุคลากรทางการศึกษาให้ข้อมูลถูกต้อง ตรงประเด็น

## 7.2 จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

- สถานที่อยู่ลึกไป
- ควรมีระบบการอัปเดต ขั้นตอนเอกสารถึงขั้นไหน โดยผู้ส่งสามารถเช็คออนไลน์ได้
- การให้ข้อมูลผ่านระบบไลน์รวดเร็วก็จริงครับ แต่พอมีการตอบโต้กันไปมาทำให้สับสน
- ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์, ความตรงเวลาตามที่ประกาศแจ้ง, ความกระตือรือร้นและใส่ใจในการ

ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่มีประโยชน์กับการทำวิจัยมากขึ้น
- การกระตือรือร้น ใส่ใจและเต็มใจบริการ
- ควรมีFlowchartการดำเนินงานและรูปแบบของแบบฟอร์มและบันทึกข้อความที่ชัดเจนผู้ใช้บริการสามารถหา download ได้ง่าย ลิงค์ไปตาม Flowchart

## 7.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

- การทำงานเชิงรุกมากขึ้น
- เห็นการพัฒนาที่ดีขึ้นจากสองสามปีก่อน ตอนนี้เริ่มไปแข่งชิงทุนกับชาวบ้านในเวทีระดับประเทศบ้างได้แล้ว แต่ถ้าอยากไปให้สูงกว่านี้ ก็ควรทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
- เนื่องจากสถานการณ์โควิดในปัจจุบัน การติดต่อสื่อสาร หรือการประสานงาน การรับบริการอาจจะลดน้อยลงมากกว่าปีก่อนๆ ที่ผ่านมา
- ดีแล้ว
- ลดขั้นตอน
- เพิ่มความเร็วในการบริการจะดีมากค่ะ
- หากเป็นเรื่องด่วน อยากให้ทำงานเชิงรุกโดยติดต่อนักวิจัยด่วน อีกร้อยกว่าเอกสารจะแจ้งมา เวลาที่เกือบสิ้นสุดแล้ว

-เรื่องระเบียบและหลักเกณฑ์มีการปรับปรุงอยู่ตลอด กระบวนการต่าง ๆ มันมีความปรับเปลี่ยนตลอด โดยเฉพาะเงื่อนไขและความชัดเจน และความเข้าใจ เพราะในการทำงานอาจารย์ส่วนใหญ่มีภาระงานมาก กองวิจัยควรพัฒนาระบบที่เอื้อเพื่อให้คณาจารย์สามารถรับรู้ และเข้าใจในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ง่ายกว่านี้ ฐานข้อมูลควรมี Link ที่สามารถหาข้อมูลได้ง่าย ระบบสารสนเทศยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

- ทำเป็นบรอกเกอร์ติดต่อแบบออนไลน์ได้
- ต้องพยายามลดขั้นตอนให้เป็นแบบ one stop service
- เจ้าหน้าที่ในองค์กร มีความเป็นส่วนตัว จึงไม่สามารถทำงานหรือรับเรื่องแทนกันได้ในกรณีที่มีอีกคนไปราชการหรือไม่เข้างาน ควรทำงานเป็นทีมและมีการเตรียมการทดแทนกันให้ดีกว่านี้ โดยเฉพาะในช่วงที่มีทุนเร่งด่วน
- ประกาศผู้ได้รับทุน ควรเริ่มต้นตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ จะได้มีเวลาดำเนินการมากกว่านี้
- งบประมาณสนับสนุนของสายสนับสนุนควรให้มากขึ้นกว่านี้
- ควรใช้ระบบ PDCA มาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- การเซ็นเอกสารต่าง ๆ ควรเป็น e-sign เพื่อความรวดเร็ว โดยเฉพาะการยื่นสมัครขอทุน
- ช่องทางส่งเอกสารต่าง ๆ ควรเป็นระบบ มีแหล่งเก็บชัดเจน (ไม่ใช่เพียง email หรือ ไลน์) ผู้ส่งเอกสารสามารถติดตามสถานะการดำเนินการเอกสารได้และมีการรักษาข้อมูล
- การยื่นขอ IBC ควรใช้การส่งด้วย pdf โดยเฉพาะฉบับเอกสารแก้ไข เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ