

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
1.เพศ			
1.1	ชาย	38	24.8 %
1.2	หญิง	115	75.2 %
2 ผู้รับบริการ			
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 %
3.ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)			
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
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.95	ดี	3.70	ต้องปรับปรุง
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
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	ดี	3.28	พอใช้
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
3.ด้านสถานที่	3.94	ดี	1.00	ดีมาก
3.1 สถานที่ มีความเหมาะสม	4.00	ดี	1.00	ดีมาก
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	3.88	ดี	1.00	ดีมาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.97	ดี	1.00	ดีมาก
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.00	ดี	1.00	ดีมาก
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	3.94	ดี	1.00	ดีมาก
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	3.97	ดี	2.24	ดี

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

- ด้านการะบวนการ/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 อีกรายกว่าเอกสารจะแจ้งมา เวลาที่เกือบสิ้นสุดแล้ว

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

-ทำเป็นบรอกการติดต่อแบบออนไลน์ได้

-ต้องพยายามลดขั้นตอนให้เป็นแบบ one stop service

-เจ้าหน้าที่ในองค์กร มีความเป็นส่วนตัว จึงไม่สามารถทำงานหรือรับเรื่องแทนกันได้ในกรณีที่มีคนไปราชการหรือไม่เข้างาน 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