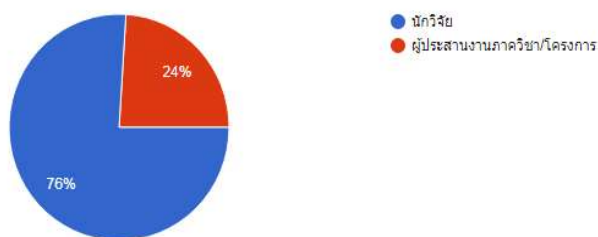
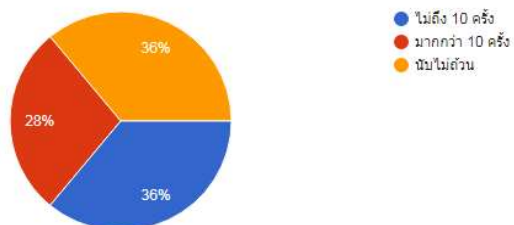


สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิจัยและนวัตกรรม ปี 2562

งานวิจัยและนวัตกรรมได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิจัยและนวัตกรรม โดยวิธีการส่ง link แบบสำรวจออนไลน์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 83 คน กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย นักวิจัย ผู้ประสานงานภาควิชา และ ผู้ประสานงานโครงการ ได้รับผลการสำรวจจากผู้บริการจำนวน 25 ราย เป็นนักวิจัย 25 % และผู้ประสานงาน 76%



จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดเป็นกลุ่มที่ผู้ใช้บริการน้อย (ไม่ถึง 10 ครั้ง) และผู้ใช้บริการนับครั้งไม่ถ้วน อยู่ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ 36 % อีก 28 % เป็นผู้ใช้บริการระดับปานกลาง



ความพึงพอใจต่อการบริการเป็นดังนี้

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
1. การให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	0	8	4	16	72	4.52
2. ความรวดเร็วในการบริการ	4	4	4	32	56	4.32
3. การบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	0	8	4	20	68	4.48
4. ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ และมีความคล่องตัว	0	8	8	28	56	4.32
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4	4	0	20	68	4.48

ระดับคะแนนเฉลี่ยรวม = 4.42

ความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

จุดแข็งของการบริการ /ข้อควรปรับปรุง

1. การทำงานเป็นทีมดีมาก
2. มี Service Mind ที่ดี ให้การสนับสนุนนักวิจัยในการแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นเวลา เช้า สาย บ่าย เย็น (หรือดึก) ประทับใจมาก
3. เก่ง และ พยายามช่วยเหลือให้นักวิจัยทำงานได้ง่ายมากที่สุด และรักษาผลประโยชน์ให้กับนักวิจัยและคณะ
4. พี่เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการแนะนำเรื่องต่างๆ ได้ดี
5. ให้บริการด้วยใจจริง และให้ความช่วยเหลืออย่างดี แม้จะเป็นวันหยุดก็ยังไม่หยุดบริการ เยี่ยมจริง ๆ
6. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ขอชื่นชม
7. มีทีมงานที่มีความรู้ และข้อมูลด้านการวิจัยที่สามารถสนับสนุนนักวิจัยได้อย่างดีเยี่ยม
8. อยากให้ทำงานเชิงรุก เข้าหากลุ่มอาจารย์ที่อยู่นอกระบบ บางครั้งอยู่ในกลุ่มไลน์ไม่รู้ว่าจะเข้าแทรกวิจัยตรงไหนได้บ้าง
9. payroll ควรให้รวดเร็ว ลดขั้นตอน ตอนนี้ต้องไปธนาคาร (โอนแบงก์เลย) กลับมาร่างหนังสือส่ง (มีฟอร์มส่งผ่าน app)
10. ควรใส่ใจในงานหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้มากขึ้นเพื่อสนับสนุนนโยบายของคณะอย่างแท้จริง
11. การติดต่อประสานงานยังขาดความคล่องตัว ช่วงโควิดที่ผ่านมา การ WFH ของ จนท เสมือนกับว่า จนท ท่านนั้นหายไปจากระบบเลย ไม่มีใครมาช่วยประสานต่อให้ การติดตามเช่น งดเงินเดือน ๆ ต้องให้ทางโครงการแจ้งหรือกระตุ้น ไม่มีระบบที่ดี