



สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช
 รับที่ ๒๘๗๙
 วันที่ 11 ส.ค. 2565
 เวลา 16:45 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทรศัพท์ 1741

ที่ อว 0605.6/

วันที่ 1 สิงหาคม 2565

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
 สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช ปีงบประมาณ 2565

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช

ตามที่สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และนิสิตของสถาบันฯ รวมถึงผู้รับบริการทั่วไป และได้เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2565-30 มิถุนายน 2565 บัดนี้ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานการตอบแบบสอบถามฯ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Om

(นางฉวีวรรณ คีนสันเทียะ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

เรียน ผู้อำนวยการ

- (✓) เพื่อโปรดทราบและสั่งการ *พิจิรณ*
- (✓) เห็นควรมอบ *ทางกองบริหาร วิชา*

ช.กอบ ข.อ สุวราช ๒๓ กพร. ๒๕๖๕
๒๒๖

Om
11 ส.ค. 65

- *ทพ/ทพ/เลขา*
 - *นางฉวีวรรณ คีนสันเทียะ*
 - เขิน ปะดิน พ.ด.๓๓ ก.ก.นี้.๖.๒๕๖๕ ๓๕๖๕*
- ๓ ส.ค. 65*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุตารัตน์ ถนนแก้ว)
 ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช

๒๒๖
16.5๓.๖๕

**รายงานสรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช ปีงบประมาณ 2565**

ตามที่สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และนิสิตของสถาบันฯ รวมถึงผู้รับบริการทั่วไป และได้เก็บข้อมูลโดยให้ตอบผ่าน google form ระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2565-30 มิถุนายน 2565 ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเฉพาะกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)
2. ข้อมูลเฉพาะกลุ่มนิสิต/นักศึกษา (ป.ตรี-ป.เอก)
3. ข้อมูลรวมจากกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการ/สถานปฏิบัติการณ์/นักวิจัย/นักวิชาการเกษตร) และกลุ่มนิสิต/นักศึกษา (ป.ตรี-ป.เอก)
4. ความคิดเห็นเพิ่มเติมจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเฉพาะกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)

สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช มีอาจารย์ทั้งสิ้นจำนวน 9 คน มีอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 ผลการตอบแบบสอบถามเป็นดังนี้

ประเด็นสอบถาม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยระดับความไม่พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.13	0.5995	0
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.25	0.4330	0
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	0.4841	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพ และเป็นกันเอง	4.63	0.4841	0
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.50	0.5000	0
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.50	0.5000	0
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.50	0.5000	0
3. ด้านสถานที่			
3.1 สถานที่มีความเหมาะสม	4.13	0.5995	0

ประเด็นสอบถาม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยระดับความไม่พึงพอใจ
3.2 มีป้ายห้องต่างๆ ชัดเจน ติดต่อ่ง่าย	4.25	0.6614	0
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	4.38	0.4841	0
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด	4.13	0.5995	0
รวมเฉลี่ย	4.34 (ระดับมาก)		0

หมายเหตุ ทุกข้อคำถามไม่มีผู้ตอบในระดับ 0-2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเฉพาะกลุ่มนิสิต/นักศึกษา (ป.ตรี-ป.เอก)

สถาบันวิจัยล้วยรุกชเวช มีนิสิตปัจจุบันในปีการศึกษา 2564 ทั้งสิ้นจำนวน 23 คน มีนิสิตตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 ผลการตอบแบบสอบถามเป็นดังนี้

ประเด็นสอบถาม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยระดับความไม่พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.18	0.7508	0
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.45	0.5222	0
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.55	0.5222	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพ และเป็นกันเอง	4.55	0.6876	0
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.64	0.6742	0
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.64	0.6742	0
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.45	0.6876	0
3. ด้านสถานที่			
3.1 สถานที่มีความเหมาะสม	4.55	0.6876	0
3.2 มีป้ายห้องต่างๆ ชัดเจน ติดต่อ่ง่าย	4.73	0.4671	0

ประเด็นสอบถาม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยระดับความไม่พึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.91	0.3015	0
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด	4.55	0.6876	0
รวมเฉลี่ย	4.56 (ระดับมากที่สุด)		0

หมายเหตุ ทุกข้อคำถามไม่มีผู้ตอบในระดับ 0-2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลรวมจากกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการ/สถานีปฏิบัติการ/นักวิจัย/นักวิชาการเกษตร) และกลุ่มนิสิต/นักศึกษา (ป.ตรี-ป.เอก)

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อาจารย์	8	21.05
บุคลากรสายสนับสนุน	19	50.00
นิสิต	11	28.95
รวม	38	100.00

ผลการตอบแบบสอบถามเป็นดังนี้

ประเด็นสอบถาม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยระดับความไม่พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.11	0.7274	0
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.32	0.5745	0
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.34	0.5825	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพ และเป็นกันเอง	4.53	0.5569	0
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.37	0.6334	0
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.45	0.6857	0
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.24	0.7141	0
3. ด้านสถานที่			
3.1 สถานที่มีความเหมาะสม	4.32	0.6619	0
3.2 มีป้ายห้องต่างๆ ชัดเจน ติดต่อ่ง่าย	4.58	0.5517	0
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.50	0.6472	0
4.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด	4.32	0.7016	0
รวมเฉลี่ย	4.37 (ระดับมาก)		0

หมายเหตุ ทุกข้อคำถามไม่มีผู้ตอบในระดับ 0-2

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. จุดเด่นของการให้บริการ

1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นโดยให้บริการถึงนอกเวลาราชการได้จนกว่างานจะสำเร็จ ล่วง/สะดวก บริการได้ทุกอย่าง/ทำงานเป็นระบบ ทำงานแทนกันได้ มีคุณภาพ/คลอบคลุมทั่วถึง
2. ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง/สุภาพ/เต็มใจให้บริการ/รวดเร็วในการให้บริการ ทำงานประสานงานแบบมืออาชีพ/พยายามดำเนินการให้ตามที่ร้องขอรับบริการ
3. มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อ และทราบว่าจะได้งาน หรือข้อแนะนำที่ชัดเจน/งานบุคคลบริการรวดเร็ว แม่นยำ
4. บุคลากรส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ช่วยเหลือกันและกันดี/สนองข้อมูล ละเอียด ชัดเจน
5. สามารถติดต่อสอบถามโดยตรงหรือทางออนไลน์ได้ตลอดเวลาและแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์

2. จุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการ

1. ควรมีแนวปฏิบัติ/ขั้นตอนการทำงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่อย่างชัดเจน
2. ยังขาดความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ดำเนินงานหรือจัดเตรียมเอกสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเพื่อลดความผิดพลาดในการจัดเตรียมเอกสาร
3. ควรแจ้งขั้นตอนในการรับบริการว่าแต่ละบริการควรรอที่นาที่หรือที่ชั่วโมง
4. ควรเพิ่มความรวดเร็ว เชิงรุก แม่นยำ/มีแบบแผน/ควรมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
5. ควรมีการติดตาม และประสานงานกับผู้รับบริการ ให้มากขึ้น
6. นำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้

3. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ

1. ควรมีการจัดทบทวนและปรับปรุงพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ
2. มีคำแนะนำการให้บริการด้วยคำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน
3. หากมีอุปสรรคหรือล่าช้าควรแจ้งต้นเรื่องเพื่อแก้ไขทันที
4. การที่บุคลากร มีจำกัด ควรมีการวางตัวแทน หากมีการกรณีการลาของตำแหน่งนั้น เพื่อให้งานไหลลื่นไปได้ต่อ และภาระงานควรเกลี่ยให้เหมาะสม และไม่หนักอยู่ที่ใครคนใดคนหนึ่ง
5. โดยภาพรวมถือว่าดี แต่บางครั้งเข้าถึงได้ยาก และขาดการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในบางเรื่อง
6. ควรให้คำแนะนำแบบตรงไปตรงมา และถูกต้องตามหลักปฏิบัติของราชการ
7. ภาพรวมดีมาก ไม่เลือกปฏิบัติ
8. เพิ่มการให้คำแนะนำเชิงรุก และเป็นระบบ ชัดเจน และถูกต้อง
9. นวัตกรรมบริการ ให้บริการ และแผนผังการปฏิบัติงานเพื่อใช้บริการ รวมถึงการเปิดเวทีอธิบายการให้บริการ ทางด้านการเงินและพัสดุ เพื่อผู้ใช้บริการจะสะดวกและดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
10. ควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรรับทราบถึงกำหนดการรอ
11. จัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวกับกับผู้รับบริการให้ครบทุกงาน เพื่อเป็นการสร้างสรรค์และมุ่งเน้นพัฒนาให้เป็น smart office ต่อไป
12. มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในระบบงาน