**ผลการประเมินความพึงพอใจ**
**การรับบริการด้านวิจัยและบริการวิชาการแหล่งทุนภายนอก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔**
**สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร**

ตามที่สำนักวิจัยฯ ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการด้านวิจัยและบริการวิชาการแหล่งทุนภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการวิจัยและบริการวิชาการแหล่งทุนภายนอก

ซึ่งผลการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า ๓๑ ปี และระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี มีสถานะการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานและอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาเอก ปริญญาโท ตามลำดับ (ตาราง ๑) โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=๔.๔๐, S.D.=๐.๖๓) และคุณภาพในการให้บริการ ($\bar{X}$=๔.๓๓, S.D.=๐.๕๔) มีความพึงพอใจมากต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$=๓.๘๔, S.D.=๐.๖๕) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$=๓.๘๘, S.D.=๐.๗๐) (ตาราง ๒)

รวมถึงผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงความประทับใจในการมีจิตบริการ (service mind) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รวมถึงให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

๑. ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน

๒. ควรมอบหมายให้มีบุคลากรที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในกรณีที่มีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้

**ตาราง ๑** จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินฯ

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **เพศ** | | |
| ชาย | ๒ | ๑๕.๓๘ |
| หญิง | ๑๑ | ๘๔.๖๒ |
| ไม่ระบุ | – | – |
| รวม | ๑๓ | ๑๐๐.๐๐ |
| **อายุ** | | |
| น้อยกว่า ๓๑ ปี | ๕ | ๓๘.๔๖ |
| ๓๑ – ๔๐ ปี | ๒ | ๑๕.๓๘ |
| ๔๑ – ๕๐ ปี | ๔ | ๓๐.๗๗ |
| ไม่ระบุ | ๒ | ๑๕.๓๘ |
| รวม | ๑๓ | ๑๐๐.๐๐ |

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน | | |
| อาจารย์ | ๔ | ๓๐.๗๗ |
| **นักวิจัย/นักวิชาการ** | ๒ | ๑๕.๓๘ |
| เจ้าหน้าที่สาขา/คณะ | ๒ | ๑๕.๓๘ |
| เจ้าหน้าที่ประสานงาน | ๕ | ๓๘.๔๖ |
| นักศึกษา | – | – |
| ไม่ระบุ | – | – |
| รวม | ๑๓ | ๑๐๐.๐๐ |
| วุฒิการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | – | – |
| ปริญญาตรี | ๖ | ๔๖.๑๕ |
| ปริญญาโท | ๒ | ๑๕.๓๘ |
| ปริญญาเอก | ๔ | ๓๐.๗๗ |
| ไม่ระบุ | ๑ | ๗.๖๙ |
| รวม | ๑๓ | ๑๐๐.๐๐ |

**ตาราง ๒** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการด้านวิจัยและบริการวิชาการแหล่งทุนภายนอก

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | |
| ๑. นโยบายและกฎระเบียบ/ขั้นตอนด้านการวิจัย/บริการวิชาการที่มีความชัดเจน | ๓.๕๔ | ๐.๕๒ | มาก |
| ๒. นโยบายด้านการวิจัย/บริการวิชาการที่ให้อิสระแก่นักวิจัยในการดำเนินโครงการจากแหล่งทุนภายนอก | ๔.๑๕ | ๐.๓๘ | มาก |
| ๓. มีระเบียบที่มีความยืดหยุ่นและช่วยให้การประสานงานด้านการวิจัย/บริการวิชาการได้สะดวกและรวดเร็ว | ๓.๘๕ | ๐.๖๙ | มาก |
| ๔. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการงานวิจัย/บริการวิชาการจากแหล่งทุนภายนอก การทำหนังสือมอบอำนาจ การเบิกเงินอุดหนุนฯ จากแหล่งทุนภายนอก | ๓.๕๔ | ๐.๘๘ | มาก |
| ๕. ขั้นตอน/กระบวนการ การเสนอลงนามในข้อเสนอโครงการและสัญญารับทุน | ๓.๙๒ | ๐.๓๖ | มาก |
| ๖. ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดทำหนังสือมอบอำนาจ | ๔.๐๐ | ๐.๕๘ | มาก |
| ๗. ขั้นตอน/กระบวนการ การขออนุมัติเบิกเงินอุดหนุนฯ จากแหล่งทุนภายนอก | ๔.๐๘ | ๐.๓๖ | มาก |

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| ๘. ขั้นตอน/กระบวนการ การขอรหัสโครงการวิจัย/บริการวิชาการ | ๓.๖๒ | ๐.๖๕ | มาก |
| เฉลี่ย (๑) | ๓.๘๔ | ๐.๖๕ | มาก |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | |
| ๙. เจ้าหน้าที่ประสานงานให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน | ๔.๓๑ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ประสานงานให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน | ๔.๓๑ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| ๑๑. เจ้าหน้าที่ประสานงานมีความสามารถในการประสานงานและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับโครงการวิจัย/บริการวิชาการ | ๔.๕๔ | ๐.๕๒ | มากที่สุด |
| ๑๒. เจ้าหน้าที่ประสานงานมีจิตบริการ (Service mind) และเรียนรู้ที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพ | ๔.๔๖ | ๐.๕๒ | มากที่สุด |
| ๑๓. เจ้าหน้าที่ประสานงานเอาใจใส่และติดตามงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ | ๔.๓๘ | ๐.๘๗ | มากที่สุด |
| เฉลี่ย (๒) | ๔.๔๐ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | |
| ๑๔. ระยะเวลาในการประสานงานโครงการวิจัย/บริการวิชาการด้านการลงนามในข้อเสนอโครงการและสัญญารับทุน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | ๓.๙๒ | ๐.๓๖ | มาก |
| ๑๕. ระยะเวลาในการประสานงานโครงการวิจัย/บริการวิชาการด้านการขอหนังสือมอบอำนาจ | ๔.๐๐ | ๐.๕๘ | มาก |
| ๑๖. ระยะเวลาในการประสานงานโครงการวิจัย/บริการวิชาการด้านการขออนุมัติเบิกเงินอุดหนุนจากแหล่งทุนภายนอก | ๔.๒๓ | ๐.๘๓ | มากที่สุด |
| ๑๗. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม | ๓.๘๕ | ๐.๖๙ | มาก |
| ๑๘. การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๓.๓๘ | ๐.๖๕ | มาก |
| เฉลี่ย (๓) | ๓.๘๘ | ๐.๗๐ | มาก |
| **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** | | | |
| ๑๙. การเสนอลงนามในข้อเสนอโครงการและสัญญารับทุนทำได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด | ๔.๓๘ | ๐.๕๑ | มากที่สุด |
| ๒๐. การขอหนังสือมอบอำนาจทำได้อย่างถูกต้องชัดเจน | ๔.๓๘ | ๐.๕๑ | มากที่สุด |
| ๒๑. ความพึงพอใจในภาพรวม | ๔.๒๓ | ๐.๖๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย (๔) | ๔.๓๓ | ๐.๕๔ | มากที่สุด |

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| **ค่าเฉลี่ย (๑) – (๔)** | **๔.๑๑** | **๐.๖๓** | **มาก** |

**หมายเหตุ :** ๑. ๔.๒๑–๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

๓.๔๑–๔.๒๐ หมายถึง พึงพอใจมาก

๒.๖๑–๓.๔๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

๑.๘๑–๒.๖๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย

๑.๐๐–๑.๘๐ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

๒. * ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ ร้อยละ ๘๒.๒๐