

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีการศึกษา 2556 (รอบ 12 เดือน)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของส่งเสริมงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของอาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยที่มีต่อการให้บริการของกองส่งเสริมงานวิจัย ในปีการศึกษา 2556 (รอบ 12 เดือน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2557) โดยข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนี้จะนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกองส่งเสริมงานวิจัย ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น การสำรวจในครั้งนี้กองส่งเสริมงานวิจัยได้ส่งแบบสำรวจออนไลน์ไปยังผู้ให้บริการ จำนวน 73 คน ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งหมด 31 คน โดยมีผลของการสำรวจดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นการนำเสนอจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ การศึกษา สถานภาพและหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกองส่งเสริมงานวิจัยในด้านงานที่ให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองส่งเสริมงานวิจัย ในปีการศึกษา 2556 (รอบ 12 เดือน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2557) เป็นเพศหญิงร้อยละ 77.4 และเป็นเพศชายร้อยละ 22.6 จบการศึกษาระดับปริญญาเอกร้อยละ 74.2 และระดับปริญญาโทร้อยละ 22.6 เป็นอาจารย์ร้อยละ 96.8 เป็นเจ้าหน้าที่ร้อยละ 3.2 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และและประยุกต์ศิลป์มากที่สุด ร้อยละ 32.3 รองลงมาคือคณะเศรษฐศาสตร์และคณะนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 16.1 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	7	22.6
	หญิง	24	77.4

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	31	100.0
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	8	25.8
ปริญญาเอก	23	74.2
ไม่ระบุ	-	-
รวม	31	100.0
สถานภาพ		
อาจารย์	30	96.8
เจ้าหน้าที่	1	3.2
รวม	31	100.0
หน่วยงานที่สังกัด		
คณะบริหารธุรกิจ	4	12.9
คณะบัญชี	1	3.2
คณะเศรษฐศาสตร์	5	16.1
คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	10	32.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	6.5
คณะนิเทศศาสตร์	5	16.1
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2	6.5
คณะนิติศาสตร์	1	3.2
ฝ่ายวางแผนและพัฒนา	1	3.2
รวม	31	100.0

ตอนที่ 2 พึงพอใจต่อการให้บริการของกองส่งเสริมงานวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจากกองส่งเสริมงานวิจัย มีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ความหมาย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของกองส่งเสริมงานวิจัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) โดยประเด็นที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55) รองลงมาคือ ประเด็นที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการขอสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) การให้คำปรึกษาด้านการวิจัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) การขอทุนวิจัยส่งเสริมการวิจัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) การจัดฝึกอบรมในหัวข้อด้านการวิจัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) Website กองส่งเสริมงานวิจัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่อการให้บริการของกองส่งเสริมงานวิจัยในดำเนินงานที่ให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อ	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	การขอทุนวิจัยส่งเสริมการวิจัย	4.31	มาก
1	การให้ข้อมูล/คำแนะนำของบุคลากร	4.52	มากที่สุด
2	ความถูกต้อง/ครบถ้วนในการให้บริการ	4.45	มาก
3	ขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	มาก
4	ระยะเวลาในการให้บริการ	4.13	มาก

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อ	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	การขอทุนวิจัยส่งเสริมการวิจัย <i>ในภาพรวม</i>	4.29	มาก
การขอสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ		4.41	มาก
6	การให้ข้อมูล/คำแนะนำของบุคลากร	4.55	มากที่สุด
7	ความถูกต้อง/ครบถ้วนในการให้บริการ	4.55	มากที่สุด
8	ขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	มาก
9	ระยะเวลาในการให้บริการ	4.45	มาก
10	การขอสนับสนุนการนำเสนอผลงานวิจัย <i>ในภาพรวม</i>	4.27	มาก
การจัดฝึกอบรมในหัวข้อด้านการวิจัย		4.21	มาก
11	หัวข้อการฝึกอบรม	4.03	มาก
12	การให้ข้อมูล/คำแนะนำของบุคลากร	4.33	มาก
13	ความถูกต้อง/ครบถ้วนในการให้บริการ	4.33	มาก
14	ขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	มาก
15	การจัดฝึกอบรมในหัวข้อด้านการวิจัย <i>ในภาพรวม</i>	4.13	มาก
การให้คำปรึกษาด้านการวิจัย		4.38	มาก
16	การให้ข้อมูล/คำแนะนำของบุคลากร	4.43	มาก
17	ความถูกต้อง/ครบถ้วนในการให้บริการ	4.40	มาก
18	ตรงกับความต้องการ	4.27	มาก
19	การให้คำปรึกษาด้านการวิจัย <i>ในภาพรวม</i>	4.43	มาก
Website กองส่งเสริมงานวิจัย		3.97	มาก
20	ข้อมูลข่าวสารเพียงพอ ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (Update)	4.00	มาก
21	การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล	3.97	มาก
22	ง่ายต่อการสืบค้นหาข้อมูล	3.90	มาก
23	ความพึงพอใจโดยรวมของ Website กองส่งเสริมงานวิจัย	4.03	มาก
ด้านบุคลากร		4.55	มากที่สุด
24	ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.33	มาก
25	ความเอาใจใส่ของบุคลากร	4.50	มากที่สุด
26	ความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind)	4.77	มากที่สุด
27	ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากร	4.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่		4.03	มาก
28	สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก	4.13	มาก

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อ	ความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
29	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.13	มาก
30	ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่	4.03	มาก
	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการกองส่งเสริมงานวิจัย	4.27	มาก

ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายคณะ/หน่วยงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการกองส่งเสริมงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการกองส่งเสริมงานวิจัย จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อ	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
คณะบริหารธุรกิจ	4.71	มากที่สุด
คณะบัญชี	4.26	ปานกลาง
คณะเศรษฐศาสตร์	4.50	มากที่สุด
คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	4.30	มาก
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.06	มาก
คณะนิเทศศาสตร์	3.82	มาก
คณะวิศวกรรมศาสตร์	4.50	มากที่สุด
คณะนิติศาสตร์	3.70	มาก
หน่วยงานอื่นๆ	4.16	มาก