การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานด้านการวิจัย
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี ๒๕๖๕

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานด้านการวิจัย คณะสังคมศาสตร์ ประจำปี ๒๕๖๕ ตลอดจนเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานด้านการวิจัยให้เป็นไปอย่างมีระบบและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยหน่วยงานด้านการวิจัย ประกอบด้วย ๒ หน่วยงานย่อย คือ (๑) งานบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ และ (๒) ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบด้วย (๑) บุคลากรสายวิชาการในสังกัดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และนักวิจัย รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๖ คน และ (๒) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสังกัดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ผู้ประสานงานภาควิชา / ศูนย์ / งานต่างๆ ในสังกัดคณะฯ ประกอบด้วย ภาควิชาภูมิศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ภาควิชาสตรีศึกษา ภาควิชาสังคมศาสตร์กับการพัฒนา ศูนย์ภูมิภาคด้านสังคมศาสตร์และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ศูนย์ภูมิภาคเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (ภาคเหนือ) ศูนย์ศึกษาชาติพันธุ์และการพัฒนา ศูนย์ศึกษาการใช้ที่ดินและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ศูนย์ศึกษาความหลากหลายทางชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ศูนย์ภูมิภาคเพื่อการศึกษาด้านภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ศูนย์อินเดียศึกษา ศูนย์จีน-อุษาคเนย์ศึกษา ศูนย์วัฒนธรรมศึกษาและเมืองร่วมสมัย งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา งานบริหารทั่วไป และงานการเงิน การคลังและพัสดุ หน่วยงานละอย่างน้อย ๑ คน จำนวนรวมทั้งสิ้นอย่างน้อย ๑๘ คน มีการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแบบสอบถามแบบออนไลน์ (Microsoft Form) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานด้านการวิจัย และสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานของหน่วยงานด้านการวิจัยต่อไป

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานด้านการวิจัย ประจำปี ๒๕๖๕ นี้ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๑. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง

- ความพร้อม การดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- จริยธรรมในการปฏิบัติงาน
- คุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ผลงานเป็นที่ยอมรับและมีประโยชน์

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และการติดตามงาน

รองลงมาตามลำดับ ได้แก่

- การมีช่องทางการสื่อสาร/ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ
- ให้บริการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน เสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด
- การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม
- มีช่องทางการสื่อสาร/ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ

โดยหัวข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การคิดวิเคราะห์ หรือสร้างสรรค์ผลงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๒. ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของ หน่วยบริหารงานวิจัย มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ/สิ่งพิมพ์วิชาการ กองทุนพัฒนาวิชาการ และวารสารสังคมศาสตร์ ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนางาน ดังนี้

๑. ที่ให้กองทุนฯ คะแนนน้อย ไม่ใช่ว่าทางวิจัยฯ ทำงานไม่ดี ทีมวิจัย/วิเทศ ทำงานยอดเยี่ยมมากๆ เสมอ แต่ตัวกองทุนที่ตั้งมาน่าจะเกิดประโยชน์ต่อคณาจารย์และคณะได้มากกว่านี้ มีบางข้อที่ตัวประกาศกองทุน ไม่ได้สนับสนุน หรือสนับสนุนคณาจารย์ได้รับผลประโยชน์ได้เท่าที่ควร หากปรับตัวกองทุนให้สามารถสร้างประโยชน์ให้กับคณาจารย์ได้มากขึ้น ก็น่าจะตรงตามวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาวิชาการได้มากขึ้น

๒. การติดต่อระหว่างคณะกับมหาวิทยาลัยยังมีช่องว่างอยู่ ทำให้บางครั้งการประสานงานล่าช้าเพราะต้องรอมหาวิทยาลัย

๓. ศูนย์วิจัยฯ เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและมีจิตใจให้บริการดีเยี่ยม อยากให้หน่วยงานอื่น ๆ ของคณะเรียนรู้จากศูนย์ฯ ด้วย