

ผลวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานพันธกิจพิเศษ  
ปีงบประมาณ 2563

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยพัฒนาธุรกิจงานพันธกิจพิเศษ และนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยพัฒนาธุรกิจ (BDU) ให้คุณภาพยิ่งขึ้น

แบบสำรวจแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ที่ติดต่อ / ได้รับความบริการจากหน่วยพัฒนาธุรกิจ (BDU)

ส่วนที่ 3 สำหรับผู้ที่ติดต่อ / ได้รับความบริการจากหน่วยแผนและพัฒนา (PDU)

การประมวลผลจากแบบสำรวจวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยพัฒนาธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์ แบ่งคะแนนตามความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

1. ระดับคะแนน 4 พึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับคะแนน 3 พึงพอใจมาก
3. ระดับคะแนน 2 พึงพอใจปานกลาง
4. ระดับคะแนน 1 พึงพอใจน้อย
5. ระดับคะแนน 0 ไม่พึงพอใจ

เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ ส่วนที่ 2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ประเภทผู้รับบริการ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล (n=25)

ลำดับ	ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	อาจารย์	9	36.0
2.	นักวิจัย	2	8.0
3.	เจ้าหน้าที่	9	36.0
4.	นักศึกษา	0	0.0
5.	ศิษย์เก่า/พนักงาน/ข้าราชการ เกษียณอายุมหาวิทยาลัยมหิดล	1	4.0
6.	หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยมหิดล	4	16.0
	รวม	25	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นอาจารย์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 36.0) นักวิจัย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 8.0) เจ้าหน้าที่ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 36.0) ศิษย์เก่า/พนักงาน/ข้าราชการ เกษียณอายุ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.0) และ หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 4 คน (ร้อยละ 16.0)

## 1.2 ติดต่อ / ได้รับความบริการ จากงานพันธกิจพิเศษ (n=25)

ลำดับ	การติดต่อ/ได้รับความบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	หน่วยพัฒนาธุรกิจ	16	64.0
2.	หน่วยแผนและพัฒนา	1	4.0
3.	หน่วยพัฒนาธุรกิจ และ หน่วยแผนและพัฒนา	8	32.0
	รวม	25	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนข้อมูลการติดต่อ/ได้รับความบริการ จากงานพันธกิจพิเศษ แบ่งออกเป็น หน่วยพัฒนาธุรกิจ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 64.0) หน่วยแผนและพัฒนา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.0) หน่วยพัฒนาธุรกิจ และ หน่วยแผนและพัฒนา จำนวน 8 คน (ร้อยละ 32.0)

## ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ที่ติดต่อ / ได้รับความบริการจากหน่วยพัฒนาธุรกิจ BDU

### 2.1. การติดต่อ / ได้รับความบริการจากหน่วยพัฒนาธุรกิจ BDU ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (n=25)

ลำดับ	การติดต่อ/ได้รับความบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	การทำสัญญาต่าง ๆ (ตรวจร่างสัญญา / ประสานงานกับ iNT)	17	68.0
2.	งานธุรกรรมด้านการเงิน (ใบเสนอราคา/ใบแจ้งหนี้ / ใบเสร็จ / เงินยืม / การจัดสรรรายได้)	17	68.0
3.	รับบริการด้านเอกสารต่าง ๆ ของโครงการที่ปรึกษา / รับจ้างวิจัย	16	64.0
4.	ให้คำปรึกษาด้านบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง	4	16.0
5.	บริการและอำนวยความสะดวกเรื่องการนำผลงานวิจัย / นวัตกรรมออกสู่เชิงพาณิชย์	4	16.0
6.	ประสานงานด้านขอจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ การแบ่งปันทรัพย์สินทางปัญญา	1	4.0
7.	การจัดประชุม / อบรม / สัมมนาของ BDU	3	12.0
8.	บริการอื่น ๆ (อาคาร Venture Club)	6	24.0

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนข้อมูลการติดต่อ / ได้รับความบริการจากหน่วยพัฒนาธุรกิจ BDU จำแนกเป็น 8 รายการ การทำสัญญาต่าง ๆ (ตรวจร่างสัญญา / ประสานงานกับ iNT) จำนวน 17 คน (ร้อยละ 68.0) งานธุรกรรมด้านการเงิน (ใบเสนอราคา/ใบแจ้งหนี้ / ใบเสร็จ / เงินยืม / การจัดสรรรายได้) จำนวน 17 คน (ร้อยละ 68.04) ได้รับความบริการด้านเอกสารต่าง ๆ ของโครงการที่ปรึกษา / รับจ้างวิจัย จำนวน 16 คน (ร้อยละ 64.0) ให้คำปรึกษาด้านบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง จำนวน 4 คน (ร้อยละ 16.0) บริการและอำนวยความสะดวกเรื่องการนำผลงานวิจัย / นวัตกรรมออกสู่เชิงพาณิชย์ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 16.0) ประสานงานด้านขอจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ การแบ่งปันทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.0) การจัดประชุม / อบรม / สัมมนาของ BDU จำนวน 3 คน (ร้อยละ 12.0) บริการอื่น ๆ (อาคาร Venture Club) จำนวน 6 คน (ร้อยละ 24.0)

## 2.2. ระดับความพึงพอใจการได้รับความบริการด้านต่าง ๆ

(ระดับคะแนนจากมากที่สุดไปถึน้อยที่สุดและไม่พึงพอใจ) (n=25)

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 4 คะแนน)	ระดับความคิดเห็น						ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ไม่พึง พอใจ (0)	ค่าเฉลี่ย		
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรของหน่วย							2.72	
1.1 กิริยามารยาท มนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11 (45.8)	7 (29.2)	3 (12.5)	0 (0.0)	1 (4.2)	3.2	4.58	
1.2 ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	5 (20.8)	5 (20.8)	11(45.8)	2 (8.3)	1 (4.2)	2.5	3.87	
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ อย่างถูกต้อง ชัดเจน	3 (12.5)	7 (29.2)	12(50.0)	2 (8.3)	0 (0.0)	2.5	4.79	
1.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้อง สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	15 (62.5)	8 (33.3)	1 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.6	6.63	
1.5 ความเพียงพอของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	7 (28.0)	6 (24.0)	6 (24.0)	3 (12.0)	2 (8.0)	2.5	2.16	

จากตารางที่ 4 พบว่าความถี่ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคคลากรหน่วยงาน โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นมากที่สุดและมาก ของกิริยามารยาท มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 45.8) ระดับความคิดเห็นปานกลาง ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 45.8) ระดับความคิดเห็นปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 50.0) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 62.5) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 28.0)

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 4 คะแนน)	ระดับความคิดเห็น						ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ไม่พึง พอใจ (0)	ค่าเฉลี่ย	
2. ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ						1.9	
2.1 การให้บริการมีระบบและ ขั้นตอน	4 (16.7)	8 (33.3)	4 (16.7)	3 (12.5)	5 (20.8)	2.1	1.92
2.2 การให้บริการรวดเร็ว มีกำหนดเวลาชัดเจน	4 (16.7)	5 (20.8)	5 (20.8)	3 (12.5)	7 (29.2)	1.8	1.48
2.3 ระบบการติดตามเรื่อง ที่ขอรับบริการ	4 (16.7)	6 (25.0)	5 (20.8)	2 (8.3)	7 (29.2)	1.9	1.92
2.4 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ให้บริการ	5 (20.8)	4 (16.7)	6 (25.0)	4 (16.7)	5 (20.8)	2.0	0.83

จากตารางที่ 5 พบว่าความถี่ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการโดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นมาก ของการให้บริการมีระบบและขั้นตอน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 33.3) ระดับความคิดเห็นไม่พึงพอใจของ การให้บริการรวดเร็วมีกำหนดเวลาชัดเจน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 29.2) ระดับความคิดเห็นไม่พึงพอใจ ระบบการติดตามเรื่องที่ ขอรับบริการ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 29.2) ระดับความคิดเห็นปานกลาง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 25.0)

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 4 คะแนน)	ระดับความคิดเห็น						ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ไม่พึง พอใจ (0)	ค่าเฉลี่ย	
3. ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						2.5	
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเข้าถึงการขอรับ บริการ	6 (25.0)	13 (54.2)	3 (12.5)	2 (8.3)	0 (0.0)	3.0	5.09
3.2 สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบ เรียบร้อย และสะดวกต่อการติดต่อ	8 (33.3)	12 (50.0)	3 (12.5)	1 (4.2)	0 (0.0)	3.1	5.09
3.3 การให้บริการขอแนะนำด้าน เอกสาร เช่น ตัวอย่างแบบร่าง สัญญา	2 (8.3)	9 (37.5)	8 (33.3)	2 (8.3)	3 (12.5)	2.2	3.46
3.4 ความสะดวกในการค้นหา ขั้นตอนการให้บริการ และ แบบฟอร์มจากเว็บไซต์	1 (4.2)	8 (33.3)	11(45.8)	1 (4.2)	3 (12.5)	2.1	4.47

จากตารางที่ 6 พบว่าความถี่ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นมาก ของสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเข้าถึงการขอรับบริการ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 54.2) ระดับความคิดเห็นมาก ของสถานที่ให้บริการจัดระเบียบเรียบร้อย และสะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 50.0) ระดับความคิดเห็นมาก ของการให้บริการขอแนะนำด้านเอกสาร เช่น ตัวอย่างแบบร่างสัญญา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 37.5) ระดับความคิดเห็นปานกลาง ของความสะดวกในการค้นหาขั้นตอนการให้บริการ และแบบฟอร์มจากเว็บไซต์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 45.8)

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 4 คะแนน)	ระดับความคิดเห็น						
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ไม่พึง พอใจ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
4. ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ						2.1	
4.1 ได้รับความบริการตรงกับความต้องการ	1 (4.2)	9 (37.5)	8 (33.3)	2 (8.3)	2 (8.3)	2.2	3.74
4.2 ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการและเอกสาร	2 (8.3)	9 (37.5)	8 (33.3)	2 (8.3)	5 (20.8)	2.0	3.31

จากตารางที่ 7 พบว่าความถี่ของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ การให้บริการโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นมาก ของการได้รับความบริการตรงกับความต้องการ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 37.5) และความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการและเอกสาร จำนวน 9 คน (ร้อยละ 37.5)

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 4 คะแนน)	ระดับความคิดเห็น						
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปาน กลาง (2)	น้อย (1)	ไม่พึง พอใจ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยพัฒนาธุรกิจในการรวม						1.9	

จากตารางที่ 8 พบว่าความถี่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยพัฒนาธุรกิจในการรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 1.9

### 2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับหน่วยพัฒนาธุรกิจ

1. จุดเด่นการให้บริการ -
2. สิ่งที่ควรปรับปรุง
  - 2.1 ขั้นตอนการทำงาน การเตรียมเอกสาร ควรจะมีรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อการเตรียมเอกสารการจัดส่งสำเร็จภายในครั้งเดียว
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อขอขยายการให้บริการ และการปรับปรุงการให้บริการ
  - 3.1 ควรมีการแนะนำ หรือเอกสารว่า BDU มีหน้าที่อะไร สามารถให้บริการหรือคำปรึกษาเรื่องใดบ้าง

### ส่วนที่ 3 สำหรับผู้ที่ติดต่อ / ได้รับบริการจากหน่วยแผนและพัฒนา PDU

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการทำงานหรือการให้บริการของหน่วยแผนและพัฒนา  
ในอนาคต สำหรับกิจกรรม / กระบวนการดำเนินงานที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือมีข้อเสนอแนะ (n=1)

คำถาม 1. การขอข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เช่น รายการครุภัณฑ์  
หรือ โครงการอุดหนุน

คำตอบ 1.1. ได้รับข้อมูลและกำหนดการส่งขอตั้งงบประมาณชัดเจน  
1.2. ได้รับการแจ้งเตือนให้ส่งข้อมูลก่อนกำหนดเวลา

คำถาม 2. การจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยรับงบประมาณ

คำตอบ 2.1. ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ครุภัณฑ์

คำถาม 3. การสร้างระบบพีแอลซีให้แก่หน่วยรับงบประมาณ และหน่วยงานภายในสำนักงานคนบติ ที่  
ได้รับจัดสรรงบประมาณจากแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

คำตอบ 3.1. ไม่ทราบข้อมูล/ไม่เข้าใจ

คำถาม 4. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยแผนและพัฒนาปรับปรุงดำเนินงาน

คำตอบ 4.1. การแจ้งข้อมูลทาง line กลุ่มผู้ประสานงาน รวดเร็วดี แต่ไม่สะดวกในการส่งต่อให้  
หัวหน้า เพราะต้อง Save และนำเข้าอีเมล จากแจ้งทาง E-mail จะสามารถส่งต่อได้ทันที