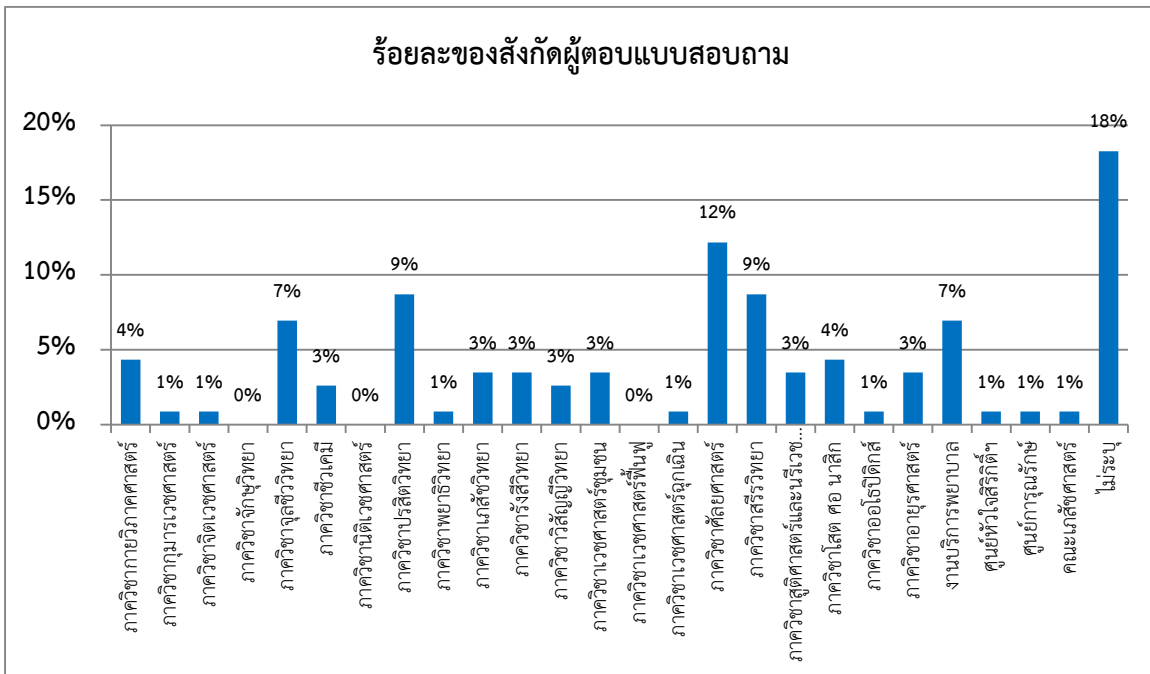
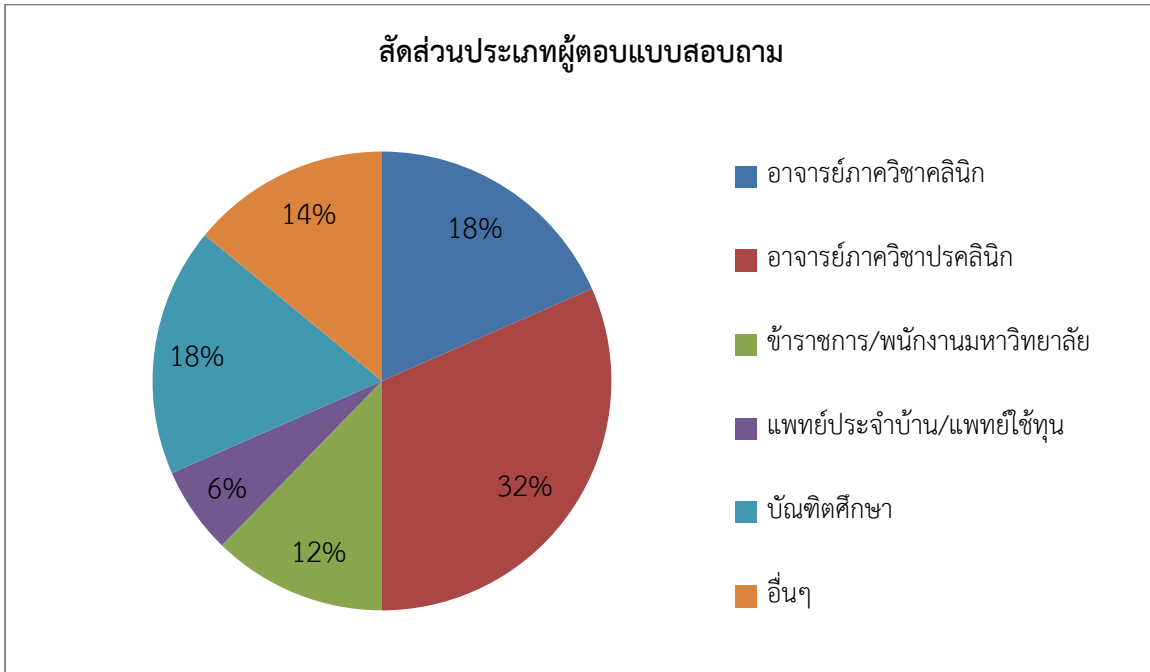
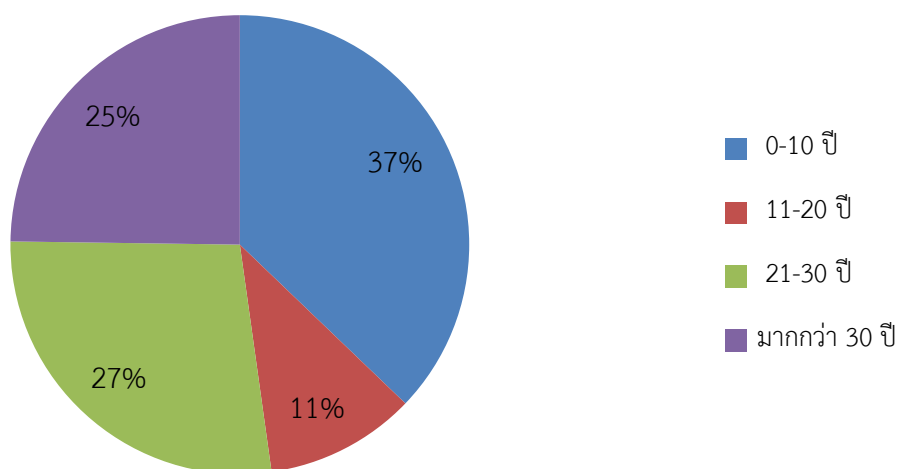


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการวิชาการ และวิจัย คณะ
แพทยศาสตร์ มข. รอบการประเมินที่ 2/2559 (1 พ.ย. 2558-31 พ.ค. 2559)

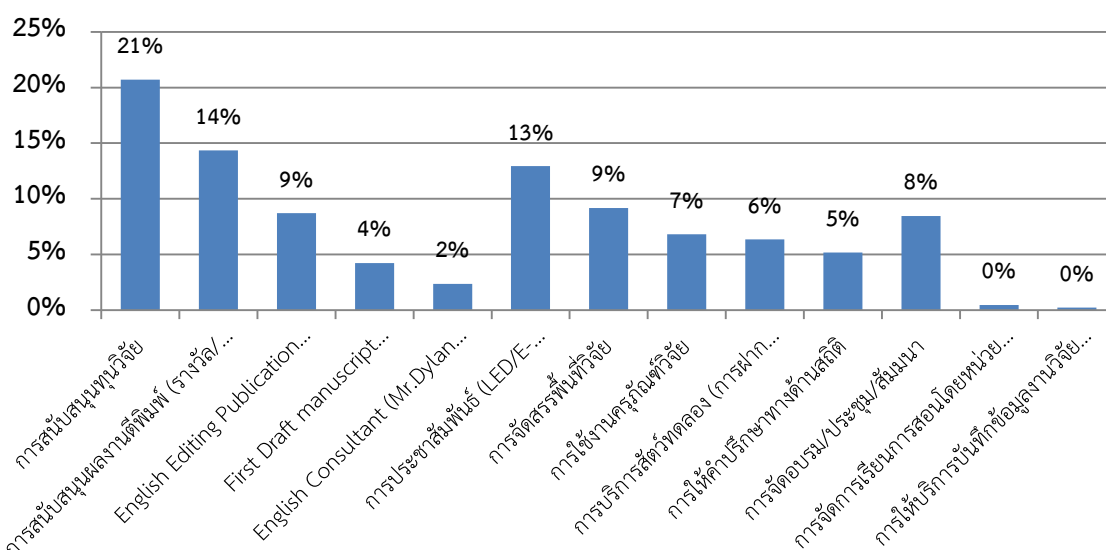
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 115 ราย



สัดส่วนอายุการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ร้อยละของการบริการที่ได้รับจากของฝ่ายวิจัย



ผลการประเมิน

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|------------|----------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
| 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน | 49(44.14%) | 47(42.34%) | 14(12.61%) | 1(0.90%) | 0 |
| 1.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร | 53(46.09%) | 49(42.61%) | 10(8.70%) | 3(2.61%) | 0 |
| 1.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ | 51(44.35%) | 47(40.87%) | 13(11.30%) | 3(2.61%) | 1(0.87%) |

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|------------|----------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
| 1.3 ความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ | 44(38.60%) | 56(49.12%) | 11(9.65%) | 2(1.75%) | 1(0.88%) |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน | 36(34.62%) | 50(48.08%) | 13(12.50%) | 4(3.85%) | 1(0.96%) |
| 2.1 มีขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | 36(33.33%) | 54(50.00%) | 10(9.26%) | 6(5.56%) | 2(1.85%) |
| 2.2 มีความชัดเจน และโปร่งใส | 41(36.28%) | 55(48.67%) | 13(11.50%) | 0 | 4(3.54%) |
| 2.3 การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง | 43(37.72%) | 45(39.47%) | 20(17.54%) | 3(2.63%) | 3(2.63%) |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 41(38.68%) | 46(43.40%) | 14(13.21%) | 4(3.77%) | 1(0.94%) |
| 3.1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เอื้อต่อผู้รับบริการ | 41(36.28%) | 52(46.02%) | 15(13.27%) | 3(2.65%) | 2(1.77%) |
| 3.2 สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ | 42(37.17%) | 57(50.44%) | 12(10.62%) | 2(1.77%) | 0 |
| 4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด | 40(39.22%) | 49(48.04%) | 10(9.80%) | 2(1.96%) | 1(0.98%) |

คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิจัย เท่ากับ 84.5

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรมีช่องทาง หรือเปิดโอกาสให้นักวิจัยแสดงความคิดเห็นก่อน implement นโยบายที่มีผลกระทบสูง เพราะคณะเรามีความหลากหลายในหน่วยงาน แบบสอบถามเป็นในภาพรวม ไม่สะท้อนปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการสร้างผลงานของนักวิจัย
2. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลคณะฯ และมหาวิทยาลัยให้เชื่อมโยงที่ภาควิชาสามารถเข้าไปใช้งานได้อย่างสะดวกกว่าปัจจุบัน
3. ความชัดเจน ความโปร่งใส ของการทำงาน ตลอดจน การให้การสนับสนุนในภาพของความมีธรรมาภิบาลขององค์กร ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ
4. ควร lean งานและ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ
5. หลีกเลี่ยงการที่ต้องส่งหรือลงข้อมูลซ้ำซ้อน ฝ่ายวิจัยควรประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล/บริหาร ที่ปกติเรียกข้อมูลต่างๆอยู่แล้ว ขอให้เป็น data set ร่วมกันที่ใช้ในคณะแพทย์ และมหาวิทยาลัย ปกติแล้วต่างฝ่ายต่างขอปีละหลายครั้ง
6. อยากให้พัฒนาระบบการแจ้งซ่อมและการบำรุงรักษา /สอบเทียบ เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ของฝ่ายวิจัยที่นำมาใช้งานอยู่หน่วยงานภายนอกฝ่ายวิจัย โดยขอให้ฝ่ายวิจัยดำเนินการ ดังนี้
 - 6.1 เวลาเครื่องมือชำรุดเสียหาย และต้องซ่อม ไม่มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ (ถึงแม้บางเครื่องจะติดชื่อไว้ที่เครื่อง) การตามเรื่อง ความรับผิดชอบเรื่องงบประมาณในการซ่อม

6.2 ควรมีการจัดทำแผนการบำรุงรักษา สอบเทียบ (Preventive maintenance & calibration plan) เพื่อให้เครื่องมือได้รับการบำรุงรักษาและสอบเทียบตามมาตรฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด (ในคู่มือการใช้งานหรือตามมาตรฐานสากล ISO17025)

6.3 การจัดทำสมุดบันทึกการใช้งาน การบ่งชี้ครุภัณฑ์ ยังไม่สมบูรณ์ ไม่ติดตามการใช้งานเป็นระยะ การ updated เล่มใหม่

7. ควรมีระบบการจัดการของเสีย สารเคมี ซึ่งใช้งานที่อาคารเวชชีวศาสตร์ให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้เบ็ดเสร็จภายในอาคาร เช่น การส่งสารเคมีกำจัดโดยให้ประสานงานกับสำนักงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (SHE) โดยไม่ต้องขนส่งนำกลับมาที่ภาควิชา
 8. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการปรับปรุงตนเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้นมากกว่าในอดีต ประทับใจ เจ้าหน้าที่บริหารงานวิจัย (ทุนวิจัย) มาก ใส่ใจในการทำงาน มีความโปร่งใส ถูกต้อง แม่นยำ
 9. ขอบคุณที่ดูแลนักวิจัย ในเรื่องการสำรวจความเห็นการใช้งานครุภัณฑ์วิจัย การบริการ การ maintenance ครุภัณฑ์เพื่อให้ทุกเครื่องพร้อมใช้งาน
-