

สรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน
ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย งานบริหารการวิจัย

ที่มาและความสำคัญ

เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (The Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)) มาใช้ในการประเมินองค์กรในภาพรวม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการทั้งในด้านที่เป็นยุทธศาสตร์พันธกิจหลัก การบูรณาการ และการสนับสนุนโดยมุ่งเน้นการส่งมอบสิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมอย่างต่อเนื่อง คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ จึงได้นำแนวทาง EdPEX มาใช้ในการพัฒนาทั้งทางด้านการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีความสำคัญที่จะทำให้เกิดการเกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการได้ก็คือข้อมูลจากเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานในแต่ละด้าน

งานบริหารการวิจัยจึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการวิจัยกับกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มคือ

- 1) ลูกค้าของงานวิจัย ได้แก่ ผู้ให้ทุนวิจัย
- 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการของคณะ

ทั้งสองกลุ่มนี้จะเป็นเสียงสะท้อนที่สำคัญในการปรับปรุงระบบ รูปแบบและแนวทางการดำเนินงานด้านการวิจัย เพื่อพัฒนาให้เกิดความความเป็นเลิศทางการวิจัยตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์และมหาวิทยาลัยต่อไป

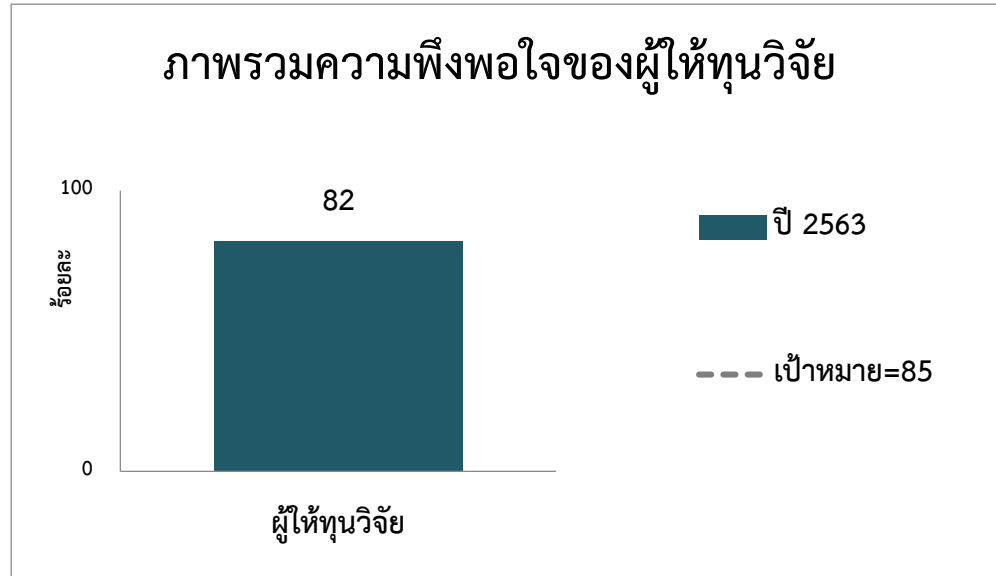
ระยะเวลาดำเนินการ

จัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ ปีละ 1 ครั้ง

ผลแบบสอบถามความคิดเห็น

กลุ่มลูกค้า: ผู้ให้ทุนวิจัย

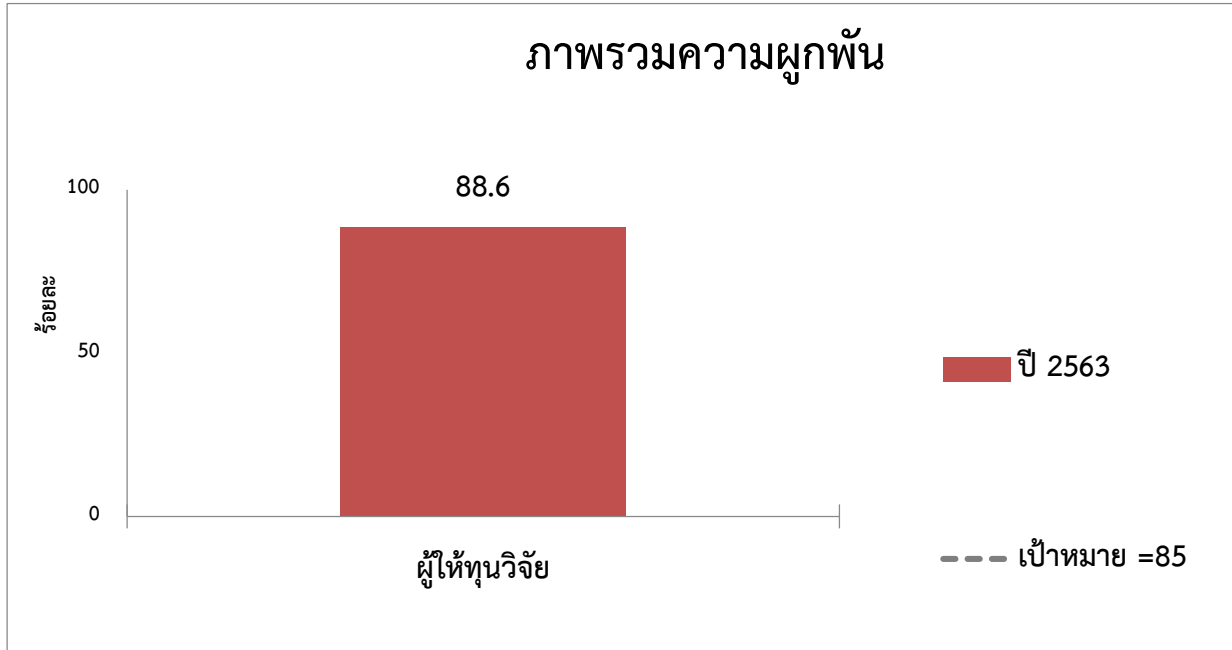
ลูกค้า: ผู้ให้ทุนวิจัย



ปี 2563 ผู้ให้ทุนตอบกลับ 7 คน

ความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับร้อยละ 82 อยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

ลูกค้า: ผู้ให้ทุนวิจัย

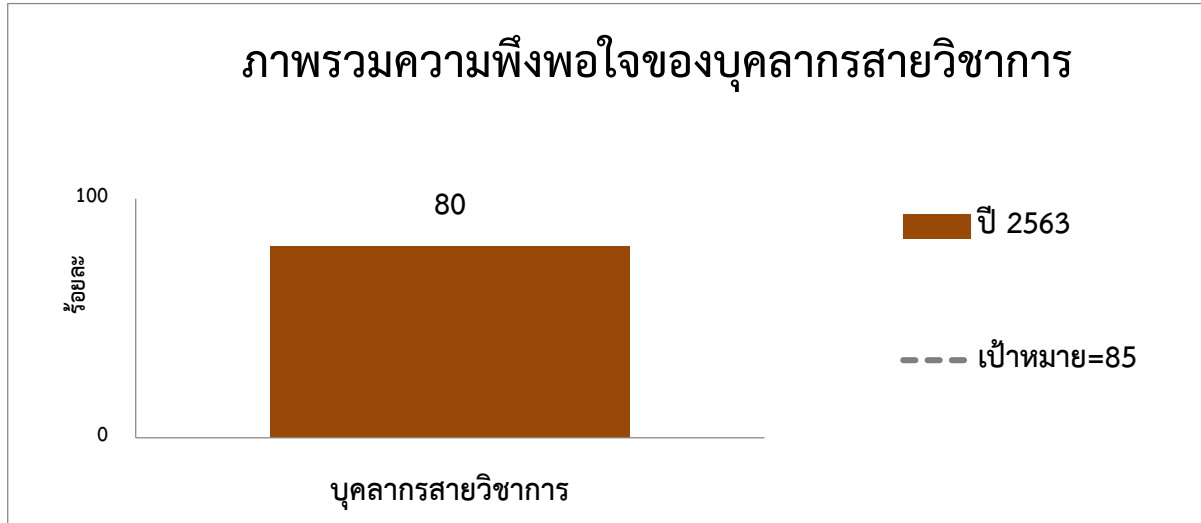


ความผูกพันเท่ากับร้อยละ 88.6 อยู่ในระดับมาก และสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลแบบสอบถามความคิดเห็น

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรสายวิชาการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรสายวิชาการ

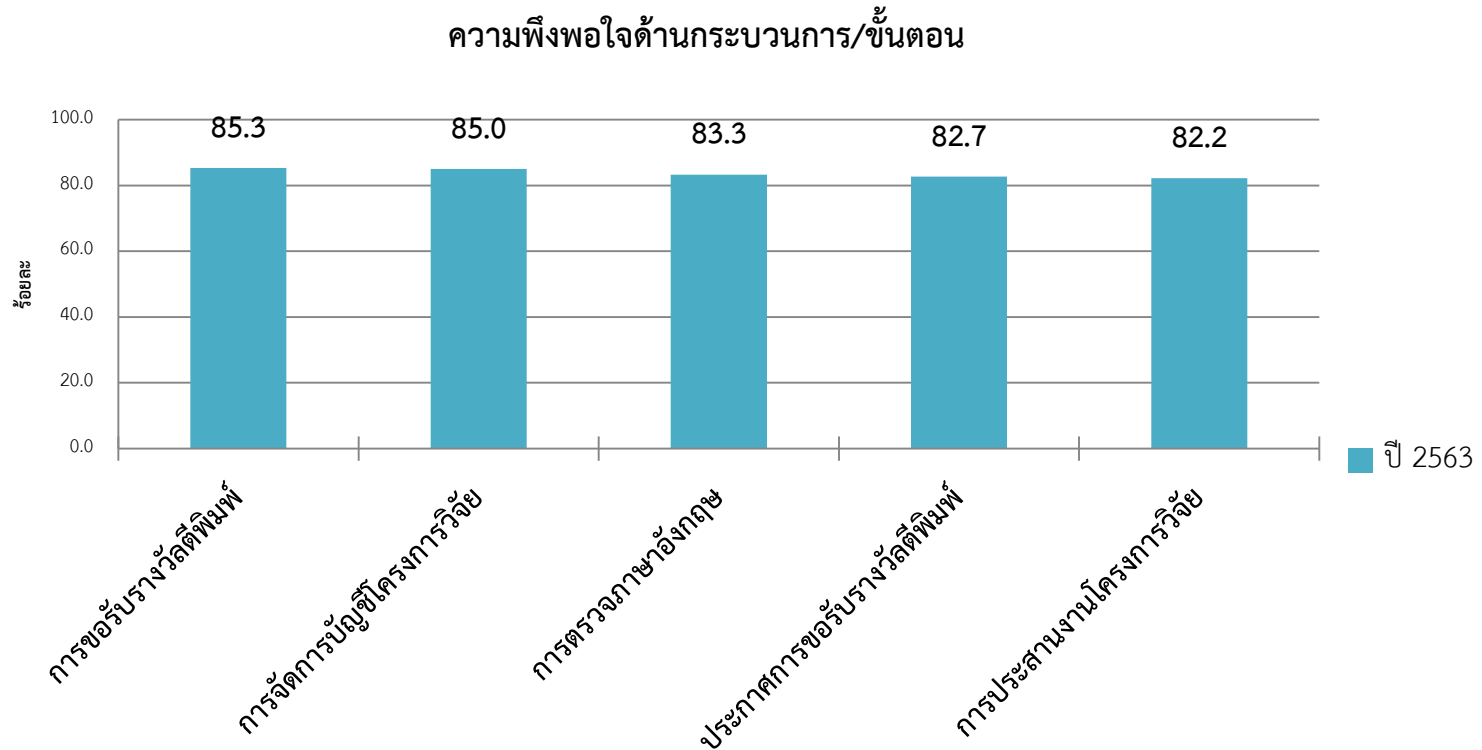


ปี 2563 มีผู้ตอบ 18 คน จากบุคลากรสายวิชาการทั้งหมด 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

ความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับร้อยละ 80 อยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรสายวิชาการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

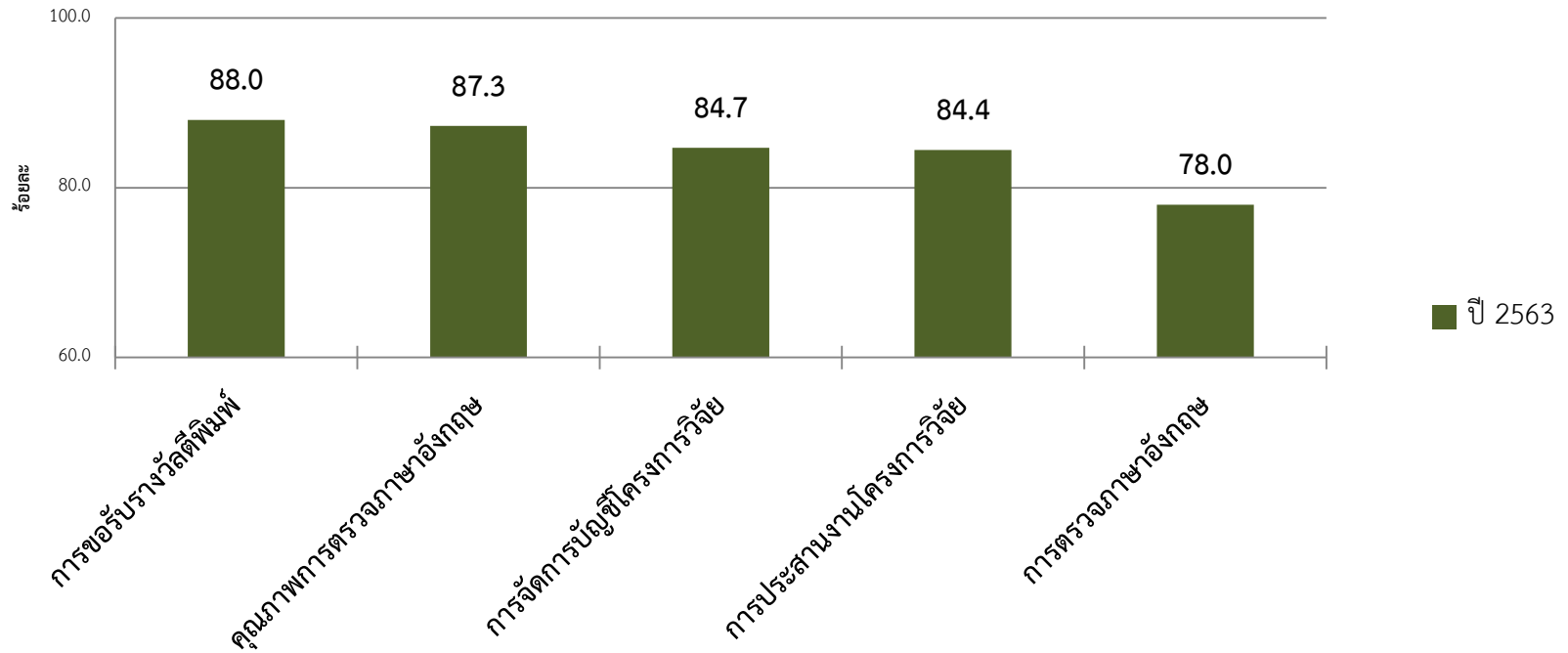


ปี 2563 พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนมากที่สุดในเรื่องกระบวนการขอรับรางวัลผลงานตีพิมพ์ รองลงมาคือกระบวนการจัดการบัญชีโครงการวิจัย และการตรวจภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรสายวิชาการ

ด้านเจ้าหน้าที่ประสานงาน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ประสานงาน

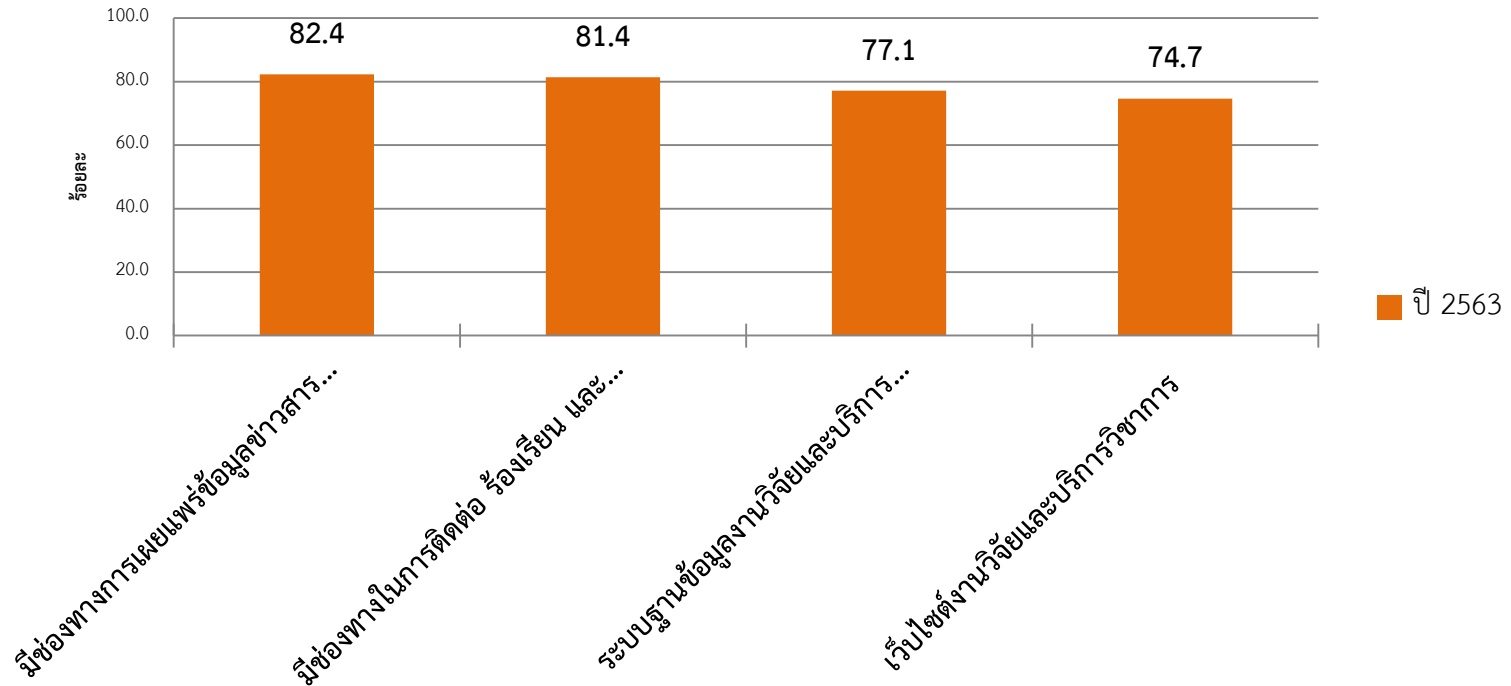


ปี 2563 พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ประสานงานมากที่สุดในเรื่องการขอรับรางวัลผลงานตีพิมพ์ รองลงมาคือ คุณภาพการตรวจภาษาอังกฤษ และการจัดการบัญชีโครงการวิจัย ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรสายวิชาการ

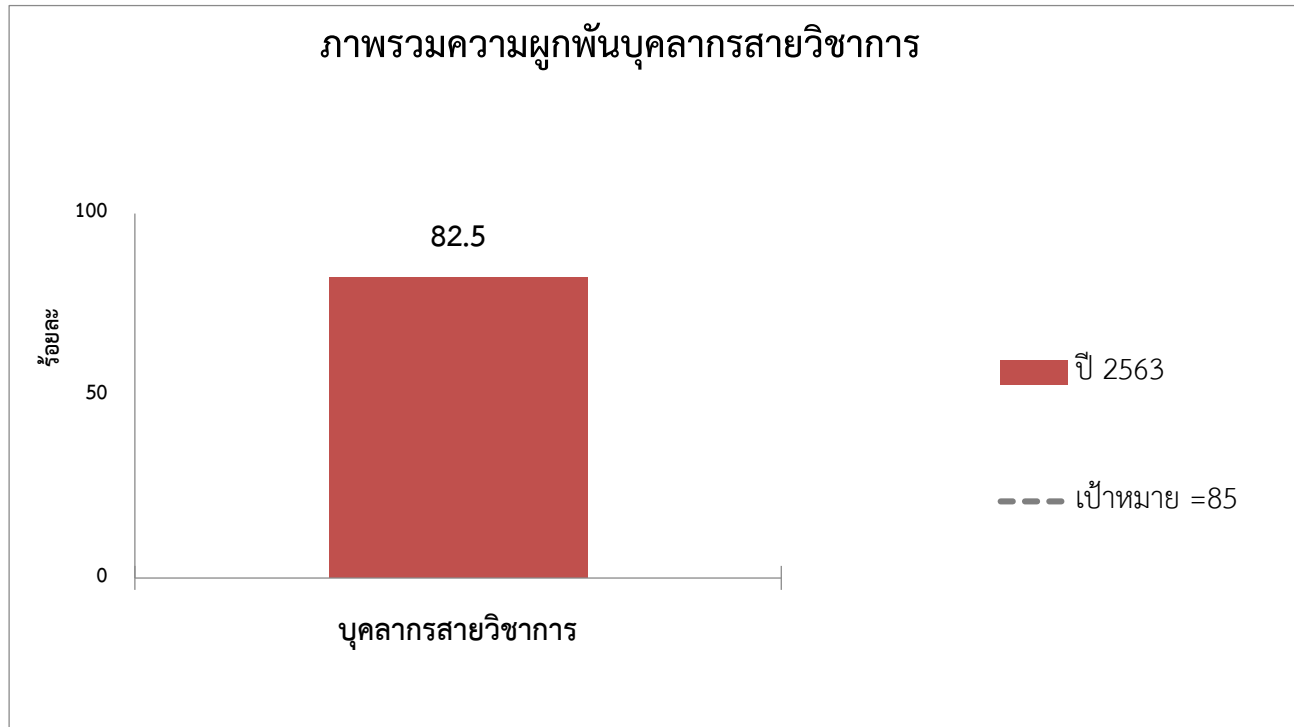
ด้านระบบสารสนเทศ

ความพึงพอใจระบบสารสนเทศของงานบริหารการวิจัย



ปี 2563 พบว่า มีความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของงานบริหารการวิจัยมากที่สุดในเรื่อง มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย รองลงมาคือมีช่องทางการติดต่อ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็นที่เหมาะสม และการระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ตามลำดับ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: บุคลากรสายวิชาการ



ความผูกพันเท่ากับร้อยละ 82.5 อยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้