การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยเครื่องมือกลาง งานวิจัยและนวัตกรรม

กิจกรรมการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการของหน่วยเครื่องมือกลาง งานวิจัยและนวัตกรรม

ปีงบประมาณ 2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567)

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเปิดโอกาสการรับฟังเสียงการให้บริการทางวิขาการจากลูกค้า

1.2 เพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้เป็นที่ต้องการ และตอบโจทย์การขอรับบริการ

1.3 เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ

2. ข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

ผู้รับบริการภายนอก คณะวิทยาศาสตร์

- มหาวิทยาลัยมหิดล 2 คน
- ภาครัฐ 4 คน
- ภาคเอกชน 6 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับคนนอกคณะฯ จำนวนรวม 12 คน

3. ผลจากการมีส่วนร่วม

ความคิดเห็นจากการเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจการรับบริการ	$\overline{X}$	**ระดับความพึงพอใจ**
ด้านการรับบริการของหน่วยงาน	**4.79**	**มากที่สุด**
ความพร้อมของเครื่องมือในการใช้งาน	4.69	มากที่สุด
ความเข้าใจหลังการสอนใช้เครื่องมือ	4.77	มากที่สุด
การนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.94	มากที่สุด
ผลวิเคราะห์ที่ได้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.92	มากที่สุด
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.77	มากที่สุด
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการวิเคราะห์	4.65	มากที่สุด

ความพึงพอใจการรับบริการ	$\overline{X}$	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	**4.83**	**มากที่สุด**
การชี้แจง/ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม	4.80	มากที่สุด
การติดต่อ/ประสานงาน/อำนวยความสะดวก	4.87	มากที่สุด
มีใจรักในการให้บริการและให้บริการด้วยความสุภาพ	4.77	มากที่สุด
การชำระค่าบริการและเอกสารทางเงิน	4.84	มากที่สุด
การแจ้งผลและส่งผลวิเคราะห์	4.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ	**4.68**	**มากที่สุด**
ด้านเครื่องมือวิทยาศาสตร์	4.70	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ	4.70	มากที่สุด
ด้านสถานที่	4.63	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	4.70	มากที่สุด

ได้รับ**ข้อเสนอแนะ** ดังนี้

- ถ้าเป็นไปได้อยากให้ลดเวลาขั้นต่ำในการจองเครื่องมือล่วงหน้า เช่น จากเดิมต้องจองล่วงหน้าขั้นต่ำ 24 ชั่วโมง อาจจะลดเหลือ 12 ชั่วโมง เพราะบางครั้งต้องแพลนการทดลองวันต่อวัน

- อยากให้มีข้อมูลผู้ดูแลเครื่องทันทีเมื่อเลือกเครื่องมือนั้น ๆ ในระบบการจองเครื่องมือ เพื่อติดต่อปรึกษาในรายละเอียดสำหรับผู้ไม่เคยติดต่อใช้เครื่องมือนั้น เพื่อความสะดวกว่องไวในการเตรียมตัวใช้เครื่องมือ

- อยากให้มีห้องรับรอง มีชา/กาแฟบริการสำหรับผู้มาใช้บริการแบบเต็มวัน

- อยากให้เปิดบริการวิเคราะห์ประเภทอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

4. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน : คิดเป็นร้อยละ 75

- มีระบบการขอใช้เครื่องฉุกเฉินกรณีที่ต้องใช้เครื่องมือเร่งด่วน หรือจองเครื่องมือไม่ทันภายใน 24 ชั่วโมง

- มีการเพิ่มเติมข้อมูลลงในเวปไซด์ตามเครื่องมือที่มีให้บริการ

- มีพื้นที่รับรองสำหรับผู้มาติดต่อและรับบริการ

- อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อวิเคราะห์การให้บริการเพิ่มเติม และด้วยมีบุคลากรให้บริการจำนวนจำกัด