

ผลการประเมินความพึงพอใจในงานโครงการบริการวิชาการ
สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.)
ณ วันพุธที่ 13 มีนาคม 2562

ในการประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ ของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้จัดแบ่งหมวด คำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลโครงการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ชื่อโครงการ ชื่อหน่วยงานผู้ว่าจ้าง ชื่อหัวหน้าโครงการ มูลค่าโครงการ วันที่เริ่มต้นโครงการ วันที่สิ้นสุดโครงการ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่องานโครงการบริการวิชาการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพรวมของการให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ตอบมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5
ตอบมาก	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4
ตอบปานกลาง	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3
ตอบน้อย	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2
ตอบน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ โดยนำค่าที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

3.68 – 5.00	หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับมาก
2.34 – 3.67	หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 13 ชุด

จากข้อมูลโครงการที่ได้รับ :-

มูลค่าน้อยสุดที่	200,000.00	บาท
มูลค่าสูงสุดที่	4,219,000.00	บาท
มูลค่าเฉลี่ย	948,576.92	บาท
มูลค่ารวมทุกโครงการ	12,331,500.00	บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพรวมของการให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยรวม และรายชื่อ ดังตาราง 1-4

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	(\bar{X})	ระดับ
ความสะดวกในการติดต่องาน	4.62	มาก
การบริการหรือการดำเนินงานมีระบบและไม่ยุ่งยาก	4.31	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.46	มาก
รวมเฉลี่ย	4.40	มาก

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาในรายชื่อพบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(\bar{X})	ระดับ
ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ	4.69	มาก
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.85	มาก
การให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลมีความชัดเจน	4.69	มาก
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	4.77	มาก
รวมเฉลี่ย	4.70	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.70$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	(\bar{X})	ระดับ
การดำเนินงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลา	4.23	มาก
ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล	4.62	มาก
ผลงานเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ	4.62	มาก
บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.62	มาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการได้	4.62	มาก
รวมเฉลี่ย	4.50	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.50$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	(\bar{X})	ระดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.67	มาก
รวมเฉลี่ย	4.67	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.67$)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่องานโครงการบริการวิชาการของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- ไม่มีข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ