

รายงานสรุปแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านงานบริการอุตสาหกรรม

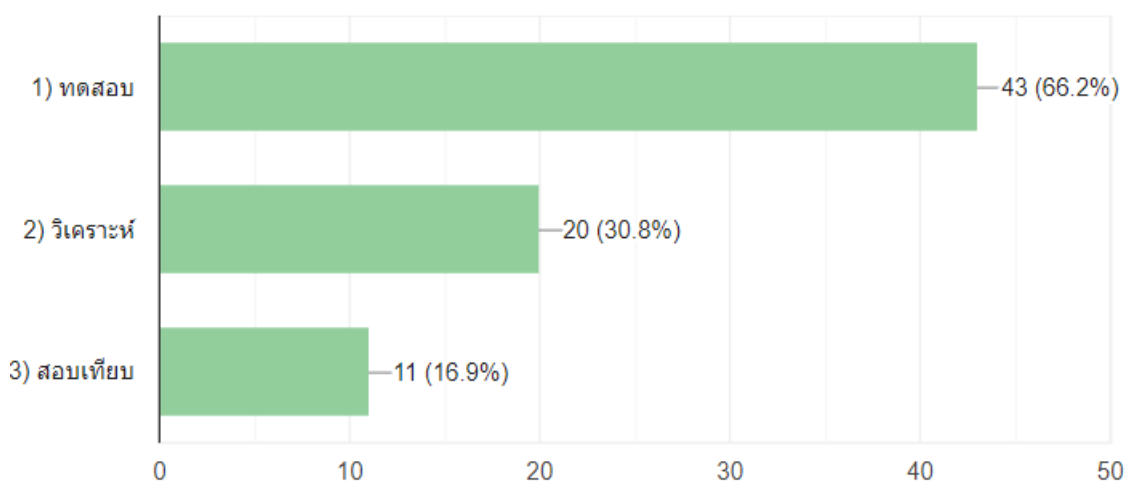
งานทดสอบ/วิเคราะห์/สอบเทียบ ปีงบประมาณ 2563

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอุตสาหกรรม (งานทดสอบ วิเคราะห์ สอบเทียบ) สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.) ประจำปี 2563 จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการต่อไป

วิธีการดำเนินการจัดเก็บแบบสำรวจพึงพอใจ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม Online ด้วย Google form โดยส่งเป็น Link ให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการในปี 2563 จำนวน 150 ราย มีผู้ตอบกลับมา 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.33 ผลการสำรวจมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ท่านใช้งานบริการอุตสาหกรรมจากสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านใด

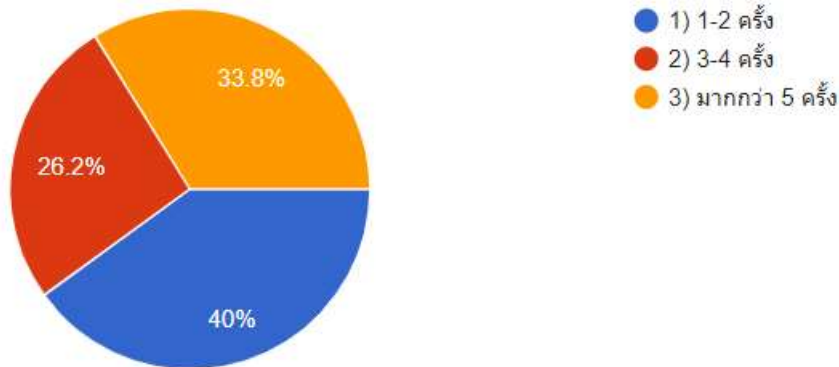
** ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 ราย พบว่า ผู้มาใช้บริการส่งตัวอย่างมาทำการทดสอบมากที่สุดคิดเป็น 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.2



หมายเหตุ ผลรวมของ N มากกว่า 65 เนื่องจากมีบางรายที่เลือกมากกว่า 1 คำตอบ

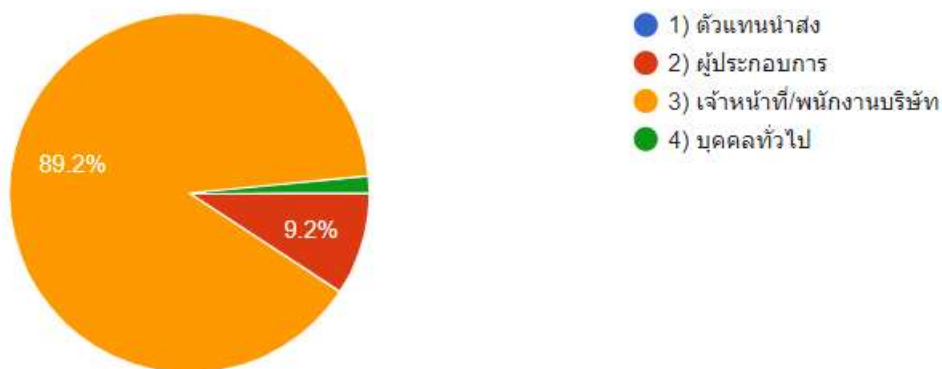
ส่วนที่ 2 ท่านเคยใช้บริการจากงานบริการอุตสาหกรรม สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กี่ครั้ง/ปี ผลสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 รายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการจำนวน 1-2 ครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40



ส่วนที่ 3 สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 รายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของที่/พนักงานบริษัท 58 รายคิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ 6 รายคิดเป็นร้อยละ 9.2



** ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 ราย พบว่า ผู้มาใช้บริการนำส่งตัวอย่างเป็นเจ้าของที่/พนักงานบริษัทมากที่สุดคิดเป็น 86.96%

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ

ช่วงระยะเวลาในการจัดเก็บ เดือน กันยายน-พฤศจิกายน 2563

เกณฑ์ในการให้ความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ร้อยละตามเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	84.20 – 100.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	68.20 – 84.19	มาก
2.61 – 3.40	52.20 - 68.19	ปานกลาง
1.81 – 2.60	36.20 – 52.19	น้อย
1.00 – 1.80	20.00 – 36.19	น้อยที่สุด

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทดสอบ วิเคราะห์ สอบเทียบ N = 65

ประเด็นการสำรวจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลของบริษัท/หน่วยงาน/บุคคล ในรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.33	89.06	มากที่สุด
2. ความใช้ได้และการนำไปใช้ของรายงานผลการทดสอบ	4.52	91.88	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการดำเนินการทดสอบและออกรายงานผลการทดสอบเป็นไปตามข้อตกลง	3.82	77.81	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการของท่าน	4.06	84.38	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ในการตอบข้อซักถามได้ดี	4.18	85.94	มาก
6. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	4.03	81.25	มาก
7. ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน/ที่จอดรถ	3.85	78.13	มาก
8. สิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่ภายในพื้นที่สำนักงานมีความเหมาะสม	3.85	80.63	มาก
ภาพรวม	4.09	83.63	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของส่วนงานบริการอุตสาหกรรม พบว่ามีค่าเฉลี่ยของผลรวมเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 83.63 แปลผลระดับความพึงพอใจคือ มาก ซึ่งผลเป็นไปตามเกณฑ์ของวัตถุประสงค์คุณภาพ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

1. ควรมีบริการรับส่งตัวอย่างโดยไม่ต้องมายื่นด้วยตัวเอง หรือบริการรับส่งเครื่องมือ
2. ควรเพิ่มรายการสอบเทียบอื่นๆ

เพิ่มเติมข้อร้องเรียน

1. ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการตรงตามที่นัดหมาย หมายถึงงานเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด
แนวทางแก้ไข

จะต้องแก้ไข Price list ใหม่ซึ่งอยู่ในระหว่างให้เจ้าหน้าที่ประสานกับห้องปฏิบัติการทดสอบเพื่อปรับเวลาการทดสอบให้เหมาะสมกับวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จก็วัน และทบทวนรายการทดสอบใหม่ที่มีเพิ่มหรือลดลงด้วย

2. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยตอบเมลล์ ไม่มีการติดตามความคืบหน้าเพื่อแจ้งสถานะให้ลูกค้าทราบ

แนวทางแก้ไข

- เกิดจากการรับเมลล์ของมหาวิทยาลัยฯ มีปัญหาซึ่งคุณเฉลิมวุฒิได้แจ้งสำนักคอมให้แก้ไขแล้วแต่ยังดำเนินการไม่เสร็จ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ใช้เมลล์ Account อื่น ISTRs@hotmail.com ตอบเมลล์และแจ้งข่าวสารกับลูกค้าแทน เมลล์ @kmutt

- การแก้ไขการติดตามความคืบหน้าและการแก้ปัญหาลูกค้าไม่ได้รับการแจ้งสถานะ ขณะนี้คุณเฉลิมวุฒิได้เขียน Code เพิ่มเติมในเวปของงานบริการอุตสาหกรรมให้มีการแจ้งสถานะเป็นเมลล์อัตโนมัติเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะงานให้ลูกค้ารับทราบแล้วซึ่งวิธีการนี้ จะช่วยประหยัดเวลาของเจ้าหน้าที่และทำให้การแจ้งข้อมูลลูกค้าไม่ตกหล่น

กลุ่มงานบริการอุตสาหกรรมผู้สรุปผล

12 ธันวาคม 63