

**ผลการประเมินความพึงพอใจงานโครงการบริการวิชาการ
สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.)
ณ วันศุกร์ที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564**

ในการประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ ของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้จัดแบ่งหมวดคำถามออกเป็น 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) ค่าเฉลี่ยร้อยละ ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

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

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ โดยนำค่าที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 4.51 - 5.00	มีความพอใจอยู่ในระดับดีมาก
ระดับ 3.51 - 4.50	มีความพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ 2.51 - 3.50	มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 1.51 - 2.50	มีความพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 1.00 - 1.50	มีความพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ว่าจ้าง จำนวน 37 ชุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ชุด คิดเป็นร้อยละ 32.43

จากข้อมูลโครงการที่ได้รับ :-

มูลค่าน้อยสุดที่	181,000.00	บาท
มูลค่าสูงสุดที่	1,050,000.00	บาท
มูลค่าเฉลี่ย	722,200.00	บาท
มูลค่ารวมทุกโครงการ	8,666,400.00	บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพรวมของการให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยร้อยละ โดยรวมและรายข้อ ดังตาราง 1-5

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	(\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
1	ความสะดวกในการติดต่องาน	4.58	91.66	ดีมาก
2	การบริการหรือการดำเนินงานมีระบบและไม่ยุ่งยาก	4.58	91.66	ดีมาก
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.47	89.44	มาก

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.44 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
1	ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ	4.75	95.00	ดีมาก
2	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.91	98.33	ดีมาก
3	การให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลมีความชัดเจน	4.66	93.33	ดีมาก
4	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	4.75	95.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.77	95.41	ดีมาก

จากตาราง 2 พบว่าผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.41 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	(\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
1	การดำเนินงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลา	4.33	86.66	มาก
2	ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล	4.66	93.33	ดีมาก
3	ผลงานเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ	4.75	95.00	ดีมาก
4	บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.75	95.00	ดีมาก
5	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการได้	4.75	95.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.65	93.00	ดีมาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	(\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.75	95.00	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.75	95.00	ดีมาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” (\bar{X} = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในทุกหมวดของโครงการ

ลำดับที่	หมวดการประเมิน	(\bar{X})	ร้อยละ	ระดับ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	89.44	มาก
2	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.41	ดีมาก
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.65	93.00	ดีมาก
4	ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.75	95.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.60	92.14	ดีมาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” (\bar{X} = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.14

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่องานโครงการบริการวิชาการของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- เพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารสัญญาเพื่อเริ่มโครงการให้เร็วยิ่งขึ้น
- อยากรให้มีโครงการแบบนี้อย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยยกระดับ SME ไทย
- เป็นโครงการที่ดีมาก เป็นแม่แบบให้ที่โรงงานวางแผนการปรับปรุงในส่วนอื่นๆ ให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นทั้งด้านกำลังการผลิตและการลดการสูญเสีย