



สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจงานโครงการบริการวิชาการ ประจำปี 2565

จัดทำโดย..กลุ่มงานบริการอุตสาหกรรม One Stopservice

สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.)

## ผลการประเมินความพึงพอใจงานโครงการบริการวิชาการ สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.) ประจำปี 2565

ในการประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการงานโครงการบริการวิชาการ ของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้จัดแบ่งหมวด คำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลโครงการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ชื่อโครงการ ชื่อหน่วยงานผู้ว่าจ้าง ชื่อหัวหน้าโครงการ มูลค่าโครงการ วันที่เริ่มต้นโครงการ วันที่สิ้นสุดโครงการ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ ส่วนที่ 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 40 ชุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 21 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52.50

จากข้อมูลโครงการที่ได้รับ :-

มูลค่าน้อยสุดที่	40,000.00	บาท
มูลค่าสูงสุดที่	3,900,000.00	บาท
มูลค่าเฉลี่ย	986,294.57	บาท
มูลค่ารวมทุกโครงการ	20,712,186.00	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	4.57	91.43	ดีมาก
2	การบริการหรือการดำเนินงานมีระบบและไม่ยุ่งยาก	4.52	90.48	ดีมาก
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	87.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.49	89.84	มาก

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}$  = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกในการติดต่องาน อยู่ในระดับ “ดีมาก” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.43 รองลงมา ได้แก่ การบริการหรือการดำเนินงานมีระบบและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X}$  = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.48 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}$  = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.84 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
1	ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ	4.71	94.29	ดีมาก
2	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.71	94.29	ดีมาก
3	การให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลมีความชัดเจน	4.67	93.33	ดีมาก
4	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	4.76	95.24	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.71	94.29	ดีมาก

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X}$  = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.29 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ อยู่ในระดับ “ดีมาก” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X}$  = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.29 และการให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลมีความชัดเจน อยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X}$  = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.33 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
1	การดำเนินงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลา	4.67	93.33	ดีมาก
2	ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล	4.52	90.48	ดีมาก
3	ผลงานเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ	4.71	94.29	ดีมาก
4	บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.57	91.43	ดีมาก
5	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการได้	4.62	92.38	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.62	92.38	ดีมาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.38 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผลงานเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับ “ดีมาก” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลา อยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.33 และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการได้ อยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.38 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.71	94.29	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.71	94.29	ดีมาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.29

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในทุกหมวดของโครงการ

ลำดับที่	หมวดการประเมิน	( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	89.84	มาก
2	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	94.29	ดีมาก
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	92.38	ดีมาก
4	ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.71	94.29	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.63	92.70	ดีมาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.70

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่องานโครงการบริการวิชาการของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- อยากให้งานบริการวิชาการ แนะนำหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของภาครัฐ
- "เป็นข้อมูลจากผู้อบรมค่ะ - อาจารย์ยกตัวอย่างได้ชัดเจนและมีแบบฝึกหัดเพิ่มความเข้าใจมากขึ้น - อาจารย์สอนดีมากค่ะ และทีมงานผู้ประสานงานดีมากค่ะ"
- อยากให้มีโครงการดีๆ อีกค่ะ หรือโครงการที่เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ

นางสาวอลิษา ถีระบุตร ผู้สรุปผล

15 ธันวาคม 2565