

รายงานสรุปแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านงานบริการอุตสาหกรรม

งานทดสอบ/วิเคราะห์/สอบเทียบ

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.) ประจำปี 2562 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม Online ด้วย Google form โดยส่งเป็น Link ให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ จำนวน 144 ราย มีผู้ตอบกลับมาจำนวน 46 ราย คิดเป็น 31.94% แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ผลจากการสำรวจสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ท่านใช้งานบริการอุตสาหกรรมจากสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านใด

ทดสอบ	วิเคราะห์	สอบเทียบ	อื่นๆ	รวม
34	8	4	0	46
73.91%	17.39%	8.70%	0	100%

** ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 ราย พบว่า ผู้มาใช้บริการส่งตัวอย่างมาทำการทดสอบมากที่สุดคิดเป็น 73.91%

วิธีทดสอบ

วิธีทดสอบ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ขอข่ายการรับรองมาตรฐาน มอก.17025	9	19.57%
ทั่วไป	37	80.43%
รวม	46	100%

หมายเหตุ ข้อคำถามวิธีการทดสอบเพื่อให้ทราบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่งตัวอย่างมาใช้บริการอุตสาหกรรมในขอข่ายการทดสอบใด เนื่องจาก สวท.มีการจัดทำทำระบบมาตรฐานคุณภาพ 2 ระบบคือ ISO1725 และ ISO9001

ส่วนที่ 2 ท่านเคยใช้บริการจากงานบริการอุตสาหกรรม สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กี่ครั้ง/ปี

1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง	รวม
21	10	15	46
45.65%	21.74%	32.61%	100%

** ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 ราย พบว่า ผู้มาใช้บริการจำนวน 1-2 ครั้งมากที่สุดคิดเป็น 45.65%

ส่วนที่ 3 สถานภาพของผู้มารับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทนนำส่ง (บริษัทขนส่ง,แมสเซ็นเจอร์)	1	2.17%
ผู้ประกอบการ	3	6.52%
เจ้าหน้าที่/พนักงานบริษัท	40	86.96%
บุคคลทั่วไป	2	4.35%
รวม	0	100%

** ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 ราย พบว่า ผู้มาใช้บริการนำส่งตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่/พนักงานบริษัทมากที่สุดคิดเป็น 86.96%

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าร้อยละของคะแนน
	1=น้อยที่สุด	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=มาก	5=มากที่สุด	
4.1 ข้อมูลของบริษัท/บุคคล ในรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ	0	2.18	6.53	26.08	65.21	91.29
4.2 ความใช้ได้และการนำไปใช้ของรายงานผลการทดสอบ	0	0	8.71	26.08	65.21	91.29
4.3 ระยะเวลาดำเนินการทดสอบและออกรายงานผลการทดสอบเป็นไปตามข้อตกลง	2.18	10.86	17.39	23.91	45.66	69.57
4.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการของท่าน	4.34	2.18	15.22	26.08	52.18	78.26
4.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ ในการตอบข้อซักถามได้ดี	0	4.34	13.04	32.61	50.01	82.62
4.6 ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	0	8.71	19.55	26.08	45.66	71.74
4.7 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน/ที่จอดรถ	2.18	0	32.61	30.43	34.78	65.21
4.8 สิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่ภายในพื้นที่สำนักงานมีความเหมาะสม	0	4.34	19.55	39.15	36.96	76.11

หมายเหตุ

- ค่าร้อยละของคะแนนในแต่ละข้อนั้นนำมาจากเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจมาก และมากที่สุด เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้
- ข้อที่มีคะแนนผลรวมต่ำกว่า 80% นั้นเป็นเพราะมีผู้ทำแบบประเมินได้ประเมินในช่อง ปานกลางและน้อย รวมถึงน้อยที่สุด
- ได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้แต่ละข้อคำถามมีความชัดเจนต่อการประเมิน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

5.1 ควรเพิ่มบริการรับส่งเครื่องมือ

ตอบ จากการรับงานจะเห็นได้ว่าจำนวนลูกค้าที่สนใจให้มีบริการรับส่งตัวอย่างน้อยมากจึงไม่เหมาะสมที่จะเพิ่มบริการรับส่งตัวอย่าง ซึ่งวิธีการแก้ปัญหานี้ได้แนะนำให้ลูกค้าใช้บริการส่งสินค้าของเอกชนแทน

5.2 งานทดสอบแรงดึงใช้ระยะเวลานานมาก ส่วนใหญ่จะเป็นการรอเซ็นอนุมัติเอกสาร

ตอบ ปกติผลทดสอบแรงดึงจากภาควิชาวิศวกรรมเครื่องมือและวัสดุจะต้องส่งให้หัวหน้าภาควิชาลงนามซึ่งบางครั้งรอนานเนื่องจากหัวหน้าภาคมีภาระกิจมาก ทางเราจึงได้แจ้งไปยังผู้ทดสอบว่าจะขอเปลี่ยนเป็น ผอ.สวท.ลงนามรับรองผลแทน ซึ่ง ผอ.สวท. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องการทดสอบแรงดึงด้วยเช่นกัน ส่วนผลแรงดึงที่ส่งมาจาก ศูนย์วิจัยและบริการวิศวกรรมการเชื่อมฯ ไม่ค่อยพบปัญหาอนุมัติเนื่องจากส่วนใหญ่อาจารย์ผู้ลงนามอยู่ประจำ

5.3 สำนักงานตั้งอยู่ในที่ลึกลับ ยากแก่การเข้าถึง ควรบอกตำแหน่งสถานที่ตั้งให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตอบ ทางสำนักงานได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำป้ายแจ้งผู้มาติดต่อเห็นชัดเจนว่าสำนักงานอยู่ตรงไหน

5.4 เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยตอบอีเมล

ตอบ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่พบว่า เมล์ Account ของมหาวิทยาลัยฯ เต็มทำให้ไม่สามารถเห็นหรือตอบกลับลูกค้าได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ทำเรื่องขอพื้นที่เพิ่มเพื่อจะได้ขยายพื้นที่ในการรับ เมล์จากลูกค้าได้

5.5 ไม่มีข้อเสนอแนะชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่รับงานบริการอุตสาหกรรม ให้บริการให้คำแนะนำดี

ตอบ แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และพัฒนาตรงส่วนที่ยังบกพร่องต่อไป