ผลการประเมินการความพึงพอใจงานโครงการบริการวิชาการ
สำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.)
ณ วันจันทร์ที่ 20 ธันวาคม 2564

ในการประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ 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) 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 25 ชุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ชุด คิดเป็นร้อยละ 32

จากข้อมูลโครงการที่ได้รับ :-

มูลค่าน้อยสุดที่	95,000.00	บาท
มูลค่าสูงสุดที่	8,888,300.00	บาท
มูลค่าเฉลี่ย	2,130,662.50	บาท
มูลค่ารวมทุกโครงการ	17,045,300.00	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	4.13	82.50	มาก
2	การบริการหรือการดำเนินงานมีระบบและไม่ยุ่งยาก	4.63	92.50	ดีมาก
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.50	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.46	89.17	มาก

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเปนร้อยละ 89.17 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ
1	ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ	4.38	87.50	มาก
2	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.63	92.50	ดีมาก
3	การให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลมีความชัดเจน	4.38	87.50	มาก
4	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	4.63	92.50	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.50	90.00	มาก

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเปนรอยละ 90.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “ดีมาก”

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ
1	การดำเนินงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลา	4.63	92.50	ดีมาก
2	ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล	4.25	85.00	มาก
3	ผลงานเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ	4.25	85.00	มาก
4	บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.25	85.00	มาก
5	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการได้	4.13	82.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.30	86.00	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}$ = 4.30) คิดเปนรอยละ 86.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ

ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ
ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.38	87.50	มาก
รวมเฉลี่ย	4.38	87.50	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}$ = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.50

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยร้อยละ และระดับความพึงพอใจในทุกหมวดของโครงการ

ลำดับที่	หมวดการประเมิน	($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	89.17	มาก
2	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	90.00	มาก
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มาก
4	ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	4.38	87.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.38	87.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการงานโครงการบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}$ = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.50

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่องานโครงการบริการวิชาการของสำนักวิจัยและบริการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- เป็นงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพ มีผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ เป็นงานวิชาการคุณภาพน่าเชื่อถือ สามารถไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ

- ระยะเวลาการนำเสนอในแต่ละหัวข้อ ขอบเขตงาน ผู้บรรยายดีมากสำหรับ การสอนความรู้ที่ได้รับตอบรับวัตถุประสงค์ในการจัดฝึกอบรม
- ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบเรื่องข้อบังคับในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด เพราะจะมีผลต่อความล่าช้าของโครงการวิจัย
- ทางที่ปรึกษา สวท. ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดีมีความรู้ความสามารถในหัวข้อที่จัดทำ มีการวางแผนและจัดการเวลาได้ดี ในการทำงานของแต่ละขั้นตอน

แผนการสำรวจความพึงพอใจงานบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2564

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564

การดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.ประสานงานและขอข้อมูลโครงการกับหน่วยงาน	1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564	ผู้ประสานงานสำนัก ผู้อำนวยการ
2.ตรวจสอบโครงการที่ได้มีการดำเนินการปิดโครงการเรียบร้อยแล้ว	1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564	ผู้ประสานงานสำนัก ผู้อำนวยการ
3.จัดพิมพ์แบบสำรวจความพึงพอใจ	1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564	ผู้ประสานงานสำนัก ผู้อำนวยการ
3.ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับผู้ว่าจ้าง - หน่วยงานเป็นผู้ส่งแบบสอบถาม - สำนักผู้อำนวยการเป็นผู้ส่งแบบสอบถาม	ไตรมาสที่ 1 (1 ตุลาคม 2563-31 ธันวาคม 2563) ไตรมาสที่ 2 (1 มกราคม 2564-31 มีนาคม 2564) ไตรมาสที่ 3 (1 เมษายน 2564–30 มิถุนายน 2564) ไตรมาสที่ 4 (1 กรกฎาคม 2564 - 30 กันยายน 2564)	1.ผู้ประสานงานหน่วยงาน 2.ผู้ประสานงานสำนัก ผู้อำนวยการ
4.ติดตามแบบสำรวจความพึงพอใจหลังจากส่งให้ผู้ว่าจ้างประเมิน	ติดตามผลการประเมินทุกๆไตรมาส	1.ผู้ประสานงานหน่วยงาน 2.ผู้ประสานงานสำนัก ผู้อำนวยการ
5.นำผลมาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน	1 กันยายน 2563 – 30 กันยายน 2564	ผู้ประสานงานสำนัก ผู้อำนวยการ

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563											
	ต.ค. 63	พ.ย. 63	ธ.ค. 63	ม.ค. 64	ก.พ. 64	มี.ค. 64	เม.ย 64	พ.ค. 64	มิ.ย. 64	ก.ค. 64	ส.ค. 64	ก.ย. 64
1.การติดตามแบบประเมินความพึงพอใจ												
(1) ขอข้อมูลเพื่อติดต่อประสานงานกับผู้ว่าจ้างเอง	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
(2)ติดตามแบบประเมินหลังจากโครงการได้เสร็จสิ้น	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
(3)ประสานให้หน่วยงานขอข้อมูลแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจ	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
(4)สำรวจความพึงพอใจของโครงการ ทุกๆไตรมาส	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
(5)นำผลการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมิน											←	→