

**สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง
ปีงบประมาณ 2561**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง มีการสร้างแบบสอบถามและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการด้านงานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทรัพย์สินทางปัญญา และงานสำนักงาน ที่สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบังรับผิดชอบดูแลอยู่ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
2. ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง ประกอบด้วย
 - การประเมินสภาพแวดล้อม
 - การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่รวดเร็ว
 - การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - การประเมินการเข้ารับบริการในภาพรวม
3. ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

และมีเกณฑ์การให้ คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง	มาก
3 คะแนน หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง	น้อย
1 คะแนน หมายถึง	น้อยที่สุด

ใช้อัตราส่วนค่าร้อยละ และวิธีทางสถิติเบื้องต้น โดยกำหนดให้มี 5 ตัวเลือกให้คะแนนเต็มเท่ากับ 5 ค่าเฉลี่ยตัวกลางเท่ากับ 2.60 และแบ่งเขตคำตอบของค่าเฉลี่ยในตัวกลางเลขคณิต ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.20 - 5.00	อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	อยู่ในเกณฑ์ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	อยู่ในเกณฑ์พอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	อยู่ในเกณฑ์น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.79	อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

ผลการประเมินแบบความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเข้ารับบริการของสำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน 75 คน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- **เพศ** พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.0 เพศหญิง ร้อยละ 56.0
- **สถานภาพ** พบว่า เป็นอาจารย์ ร้อยละ 45.0 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 43.3 นักศึกษา ร้อยละ 6.7 และบุคคลภายนอก ร้อยละ 5.0

- หน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ พบว่า มีผู้มาติดต่อด้านงานบริการวิชาการ ร้อยละ 50.6 งานทรัพย์สินทางปัญญา ร้อยละ 34.7 งานวิจัย ร้อยละ 29.3 และงานสำนักงาน ร้อยละ 12.0
- ช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ พบว่าผู้ขอรับบริการเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานโดยตรง ร้อยละ 62.7 ติดต่อทางโทรศัพท์ ร้อยละ 40.0 ติดต่อผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 20.0 ติดต่อผ่าน E-mail ร้อยละ 16.0 และอื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ ฯ ร้อยละ 2.7
- ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า เป็นช่วงเช้า (เวลา 08.30-12.00 น.) ร้อยละ 50.0 ช่วงพักเที่ยง (เวลา 12.01-13.00 น.) ร้อยละ 24.3 ช่วงบ่าย (เวลา 13.01-16.30 น.) ร้อยละ 40.5 และช่วงเย็น (หลังเวลา 16.30 น.) ร้อยละ 5.4

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง

ลำดับ	หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
การประเมินสภาพแวดล้อม			
1	ความพึงพอใจสภาพแวดล้อม และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	4.20	ดีมาก
การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่รวดเร็ว			
	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	3.80	ดี
	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ทันตามกำหนดเวลา	3.97	ดี
การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
	เจ้าหน้าที่มีอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	4.25	ดีมาก
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.22	ดีมาก
	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.60	ดีมาก
	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก	4.55	ดีมาก
	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น มีความเสมอภาค ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.37	ดีมาก
	การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	ดีมาก
การประเมินการเข้ารับบริการในภาพรวม		4.27	ดีมาก

ที่มา : สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมพระจอมเกล้าลาดกระบัง