



## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการออกแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการออกแบบ : สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มงานอุทยานวิทยาศาสตร์และการพัฒนานวัตกรรมเชิงพาณิชย์ ฝ่ายออกแบบนวัตกรรม ได้ดังนี้

### 1.สถานะของผู้ใช้บริการ

- 1.1 ช่วงอายุของผู้ขอใช้บริการที่ใช้บริการมากที่สุด คือ อายุ 36-45 ปี 45.7%
- 1.2 วุฒิการศึกษาของผู้ขอใช้บริการที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ปริญญาตรี 71.4%
- 1.3 อาชีพของผู้ขอใช้บริการที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ 88.6%
- 1.4 ผู้ขอใช้บริการรับทราบข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทาง การอบรม/งานนิทรรศการ 65.7%

### 2.ประเมินผู้ให้บริการ

- 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร ระดับดีมาก 74.3%
- 2.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก 62.9%
- 2.3 ให้บริการออกแบบได้ตรงตามความต้องการ ระดับดีมาก 62.9%
- 2.4 ให้คำแนะนำในด้านการผลิตหลังการออกแบบได้ ระดับดีมาก 57.1%

### 3.ประเมินขั้นตอนในการให้บริการ

- 3.1 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว ระดับดี 51.4%
- 3.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับดี 51.4%

### 4.ประเมินคุณภาพผลงานการออกแบบที่ได้รับ

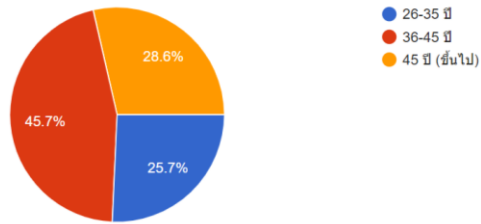
- 4.1 ผลงานการออกแบบที่ได้รับมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ ระดับดี 45.7%
- 4.2 ผลงานการออกแบบที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ ระดับดี 45.7%
- 4.3 ผลงานการออกแบบที่รับสามารถนำไปใช้ในเชิงธุรกิจจริงได้ ระดับดี 48.6%
- 4.4 ผลงานการออกแบบที่ได้รับ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจได้ ระดับดีมาก 42.9%

### 5.ภาพรวมของการให้บริการ

- 5.1 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ระดับดีมาก 48.6%

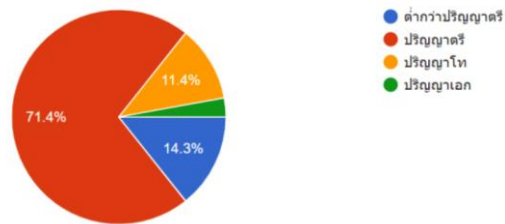
อายุ

คำตอบ 35 ข้อ



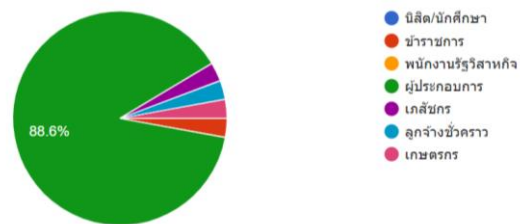
การศึกษา

คำตอบ 35 ข้อ



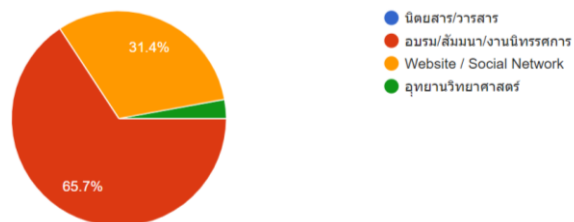
อาชีพ

คำตอบ 35 ข้อ



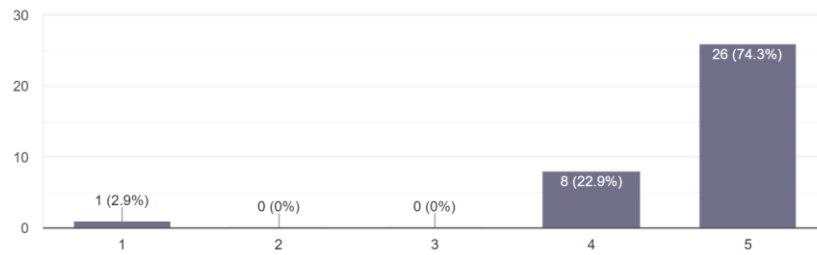
ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการออกแบบและข่าวสาร

คำตอบ 35 ข้อ



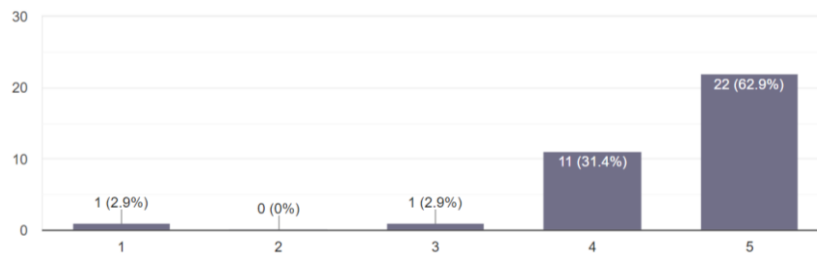
ให้บริการด้วยความสุภาพ อ้ายาศัยดี เป็นมิตร

คำตอบ 35 ข้อ



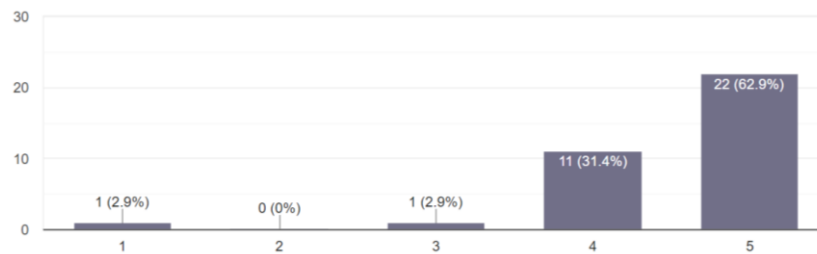
ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

คำตอบ 35 ข้อ



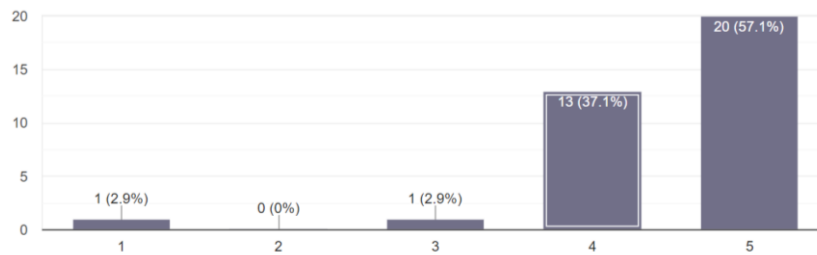
ให้บริการออกแบบได้ตรงตามความต้องการของท่าน

คำตอบ 35 ข้อ



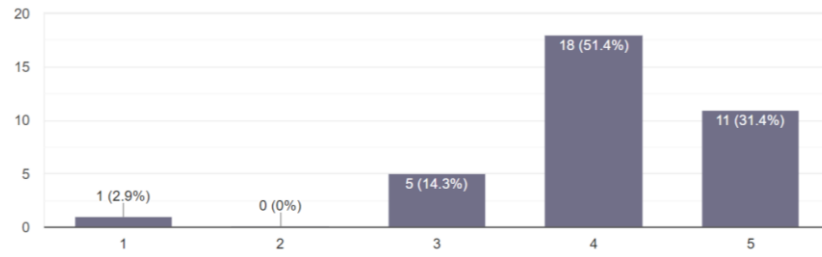
ให้คำแนะนำในด้านการผลิตหลังการออกแบบได้

คำตอบ 35 ข้อ



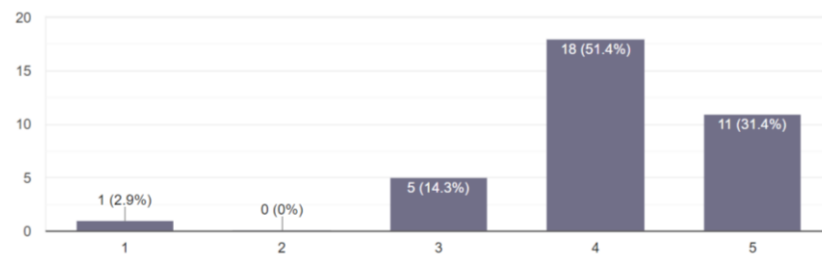
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว

คำตอบ 35 ข้อ



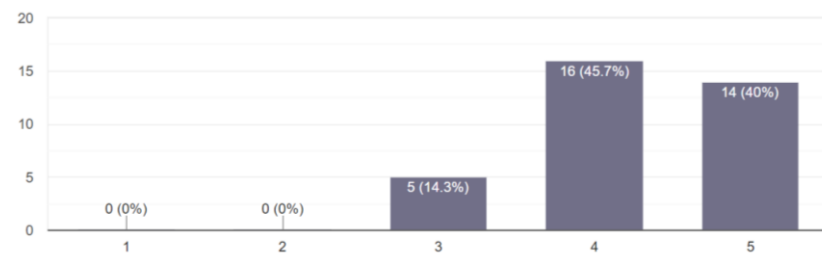
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

คำตอบ 35 ข้อ



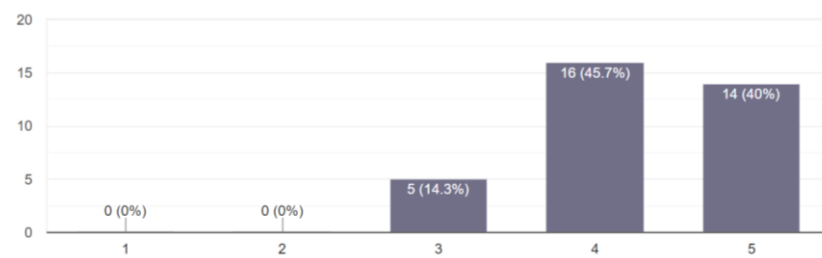
ผลงานการออกแบบที่ได้รับมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ

คำตอบ 35 ข้อ



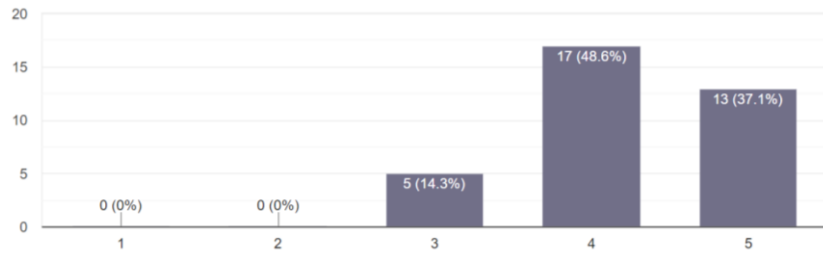
ผลงานการออกแบบที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ

คำตอบ 35 ข้อ



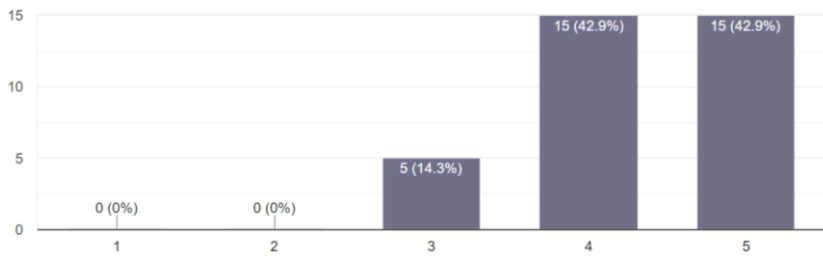
ผลงานการออกแบบที่รับสามารถนำไปใช้ในเชิงธุรกิจจริงได้

คำตอบ 35 ข้อ



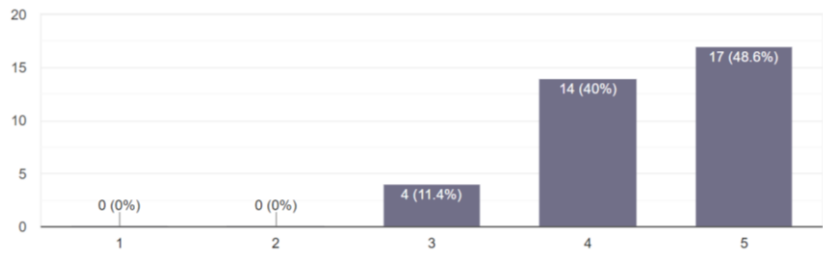
ผลงานการออกแบบที่ได้รับ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจได้

คำตอบ 35 ข้อ

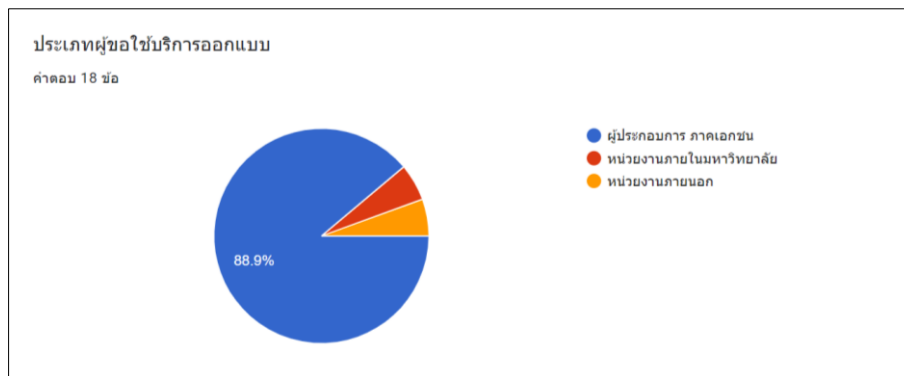
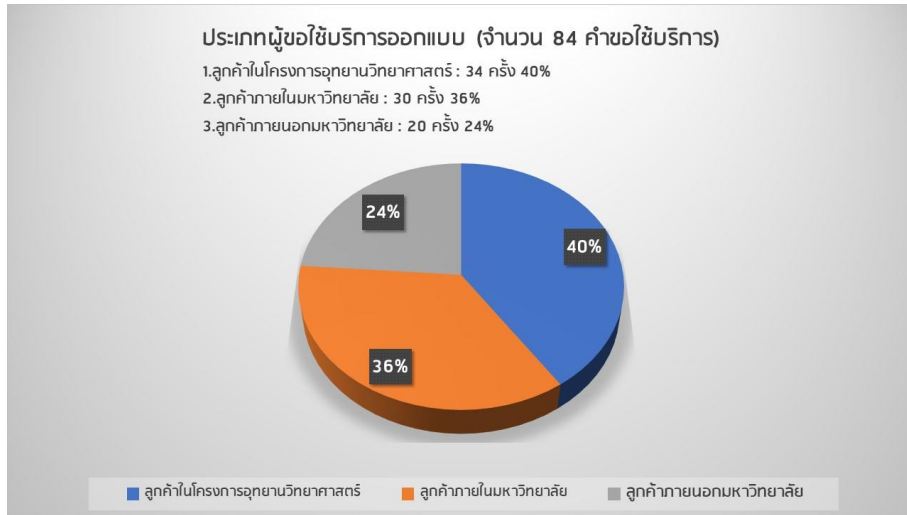


โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

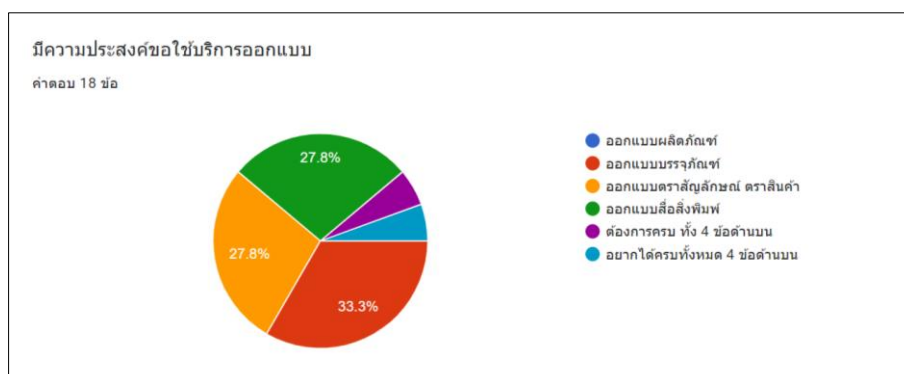
คำตอบ 35 ข้อ



## ประเภทผู้ขอใช้บริการออกแบบ



## ความประสงค์ขอใช้บริการออกแบบ



# ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

5292020 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

เนื่องจากการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับบริษัทฯ ค่าผลตอบรับที่ดีช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และผลการให้บริการที่ดีจะส่งผลดีต่อความสำเร็จทางธุรกิจใน การตอบสนองต่อลูกค้าในท้องถิ่น (ค่าตอบแทนทางสังคม) เป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของบริษัท

- เพศ**  
ท่านคือเพศชายหรือหญิง  
 ชาย  
 หญิง
- อายุ**  
ท่านคือมีอายุเพียงกี่ปี  
 26-35 ปี  
 36-45 ปี  
 45 ปี (ขึ้นไป)
- การศึกษา**  
ท่านคือมีระดับการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก

https://www.google.com/forms/d/4K44PWCOTDKSCRC163FUnqjD706vU1L4A3Lj1Ojywt

15

5292020 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ผลงานการออกแบบที่ได้รับมีคุณภาพ**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ผลงานการออกแบบที่ได้รับตรงกับความต้องการของงาน**  
ท่านคือตรงกับความต้องการเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ผลงานการออกแบบที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานเชิงธุรกิจจริงได้**  
ท่านคือใช้งานได้จริงเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ผลงานการออกแบบที่ได้รับมีประโยชน์ต่อลูกค้าที่กล่าวถึง**  
ท่านคือมีประโยชน์เพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด

https://www.google.com/forms/d/4K44PWCOTDKSCRC163FUnqjD706vU1L4A3Lj1Ojywt

45

5292020 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- อาชีพ**  
ท่านคือมีอาชีพหรือประกอบธุรกิจ  
 ศิลปิน/นักเขียน  
 เจ้าของธุรกิจ  
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงาน  
 ผู้รับผลประโยชน์  
 อื่นๆ \_\_\_\_\_
- ท่านมีทราบข้อมูลการให้บริการออกแบบ และเข้าร่วมงานทางช่องทางใด**  
ท่านคือมีช่องทางใดบ้าง  
 จัดส่ง/วารสาร  
 อีเมล/เว็บไซต์ทางอิเล็กทรอนิกส์  
 Website / Social Network  
 อื่นๆ \_\_\_\_\_
- ให้บริการด้วยความสุภาพ ละเอียด คอบ เป็นมิตร**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด

https://www.google.com/forms/d/4K44PWCOTDKSCRC163FUnqjD706vU1L4A3Lj1Ojywt

25

5292020 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเข้าใจ**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ไม่คำนึงถึงด้านคุณภาพ และด้านการผลิตผลการออกแบบได้**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด

https://www.google.com/forms/d/4K44PWCOTDKSCRC163FUnqjD706vU1L4A3Lj1Ojywt

35

5292020 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ผลงานการออกแบบที่ได้รับ สามารถสร้างสรรค์งานนำไปใช้งานได้**  
ท่านคือมีคุณภาพเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
ท่านคือมีความพึงพอใจเพียงใด  
1 2 3 4 5  
ครบบริบูรณ์      ดีที่สุด
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

เผยแพร่โดย Google Forms  
Google ฟอรัม

https://www.google.com/forms/d/4K44PWCOTDKSCRC163FUnqjD706vU1L4A3Lj1Ojywt

55

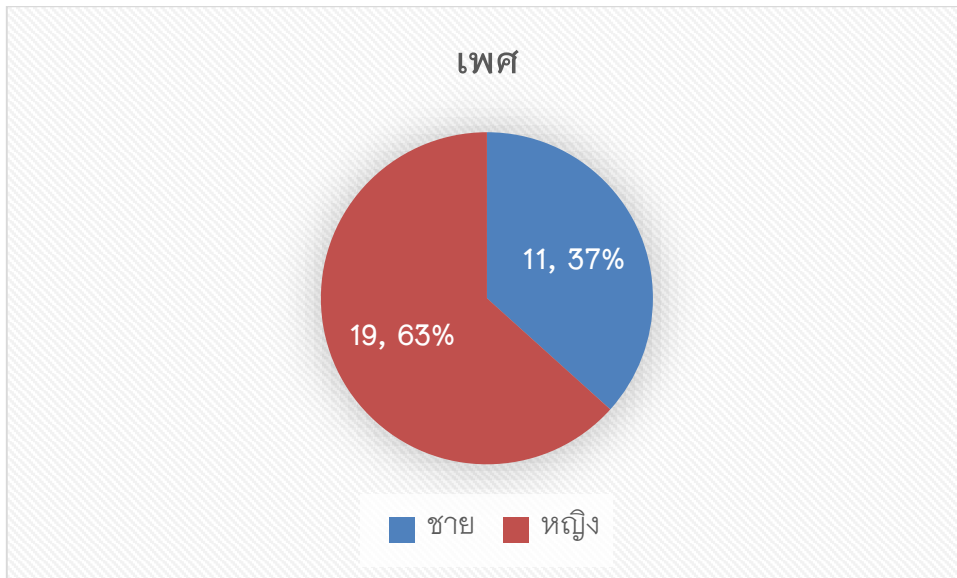
## สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

งานอุทยานวิทยาศาสตร์ฯ สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา

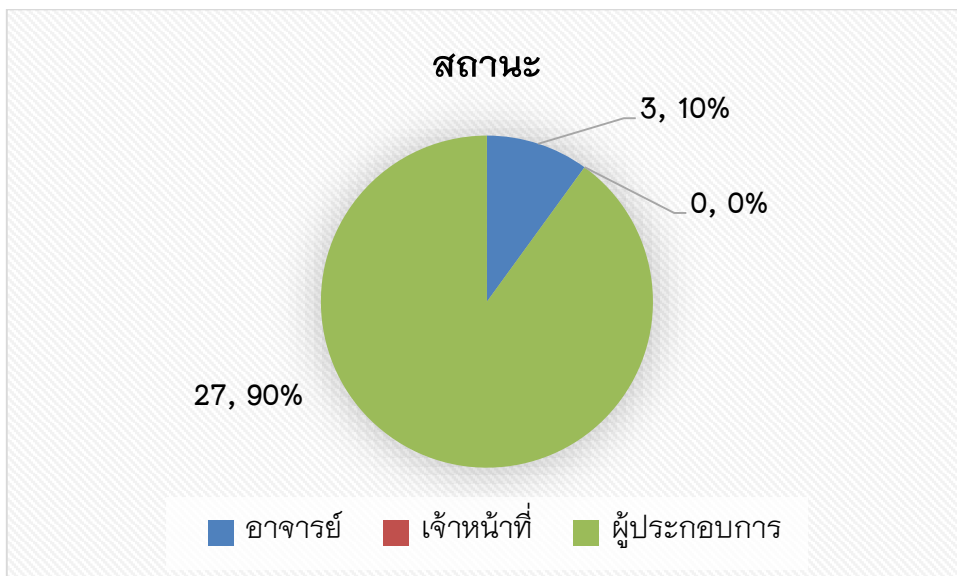
### 1.เพศ

จากการประเมินความพึงพอใจจำนวน 30 ท่าน พบว่ามีผู้ประเมินที่เป็นเพศชาย จำนวน 11 ท่าน คิดเป็น 37% เพศหญิง จำนวน 19 ท่าน คิดเป็น 63%



### 2.สถานะ

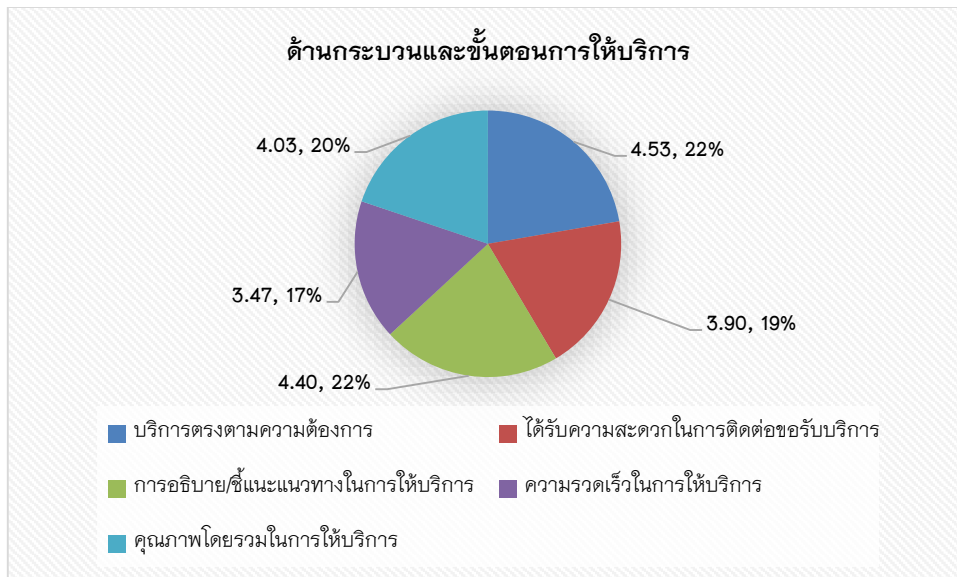
จากการประเมินความพึงพอใจจำนวน 30 ท่าน พบว่ามีผู้ประเมินที่เป็นอาจารย์ จำนวน 3 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 10% ผู้ประกอบการ จำนวน 27 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 90%





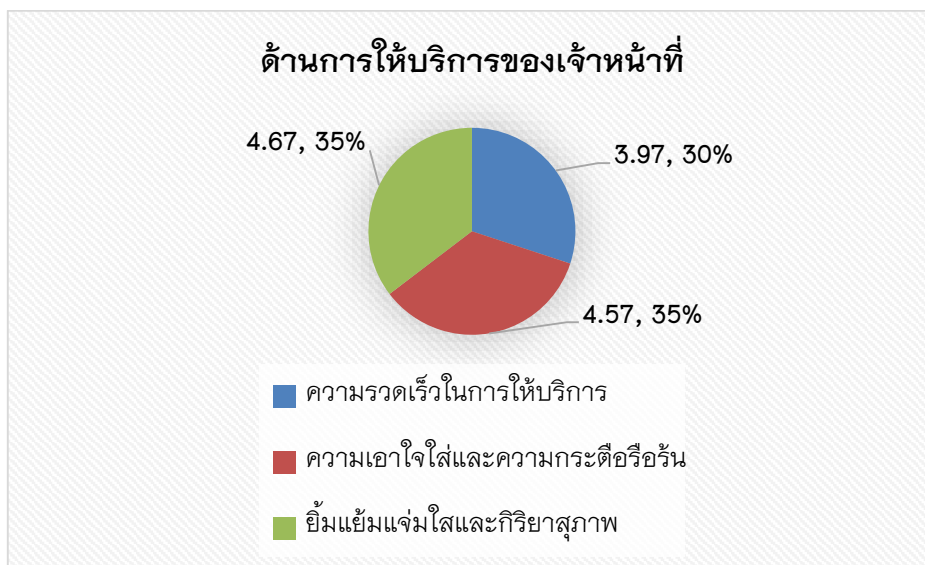
### 3.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจจำนวน 30 ท่าน พบว่ามีสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรมมีการให้บริการตรงตามความต้องการอยู่ในเกณฑ์ดี 4.53 คิดเป็นร้อยละ 22 % การอธิบายชี้แนะแนวทางในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี 4.40 คิดเป็นร้อยละ 22 % คุณภาพโดยรวมในการให้บริการในเกณฑ์ดี 4.03 คิดเป็นร้อยละ 20 % การได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 3.90 คิดเป็นร้อยละ 19 % และความเร็วในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 3.47 คิดเป็นร้อยละ 17%



### 3.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการประเมินความพึงพอใจจำนวน 30 ท่าน พบว่ามีสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรมมีการให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาสุภาพอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 4.67 คิดเป็นร้อยละ 35% ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 4.57 คิดเป็นร้อยละ 35% และด้วยความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 3.97 คิดเป็นร้อยละ 30%



สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรม

จากผลการประเมินแบบสอบถามผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 30 ท่าน จะเห็นได้ว่าการให้บริการของสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรมมีการให้บริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากได้มีการวางแผน และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามการดำเนินงานของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีการบอกต่อ แต่ยังคงเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานในบางครั้ง เนื่องจากผู้ใช้บริการของสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรมมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ส่งผลต่อความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทั้งในส่วนของการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย ทางสำนักงานความร่วมมืออุตสาหกรรมจึงมีการแก้ไขปัญหาโดยการแจ้งลำดับคิวการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรถึงผู้ใช้บริการ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการของส่วนงานให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น