
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีพันธกิจ 3 ประการ คือ วิจัยเกี่ยวกับแสงซินโครตรอนและการใช้ประโยชน์จากแสงซินโครตรอน ให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน และส่งเสริมการถ่ายทอดและการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน

ด้วยสถาบันฯ ได้ดำเนินการให้บริการตามพันธกิจแก่บุคคลภายนอกดังกล่าวข้างต้น ฉะนั้น สถาบันฯ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ มีวัตถุประสงค์การสำรวจ คือ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)
2. เพื่อสามารถนำรายงานข่าวสารผลคะแนนความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายเดือนได้ทันทั่วทั้งที่
3. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และป้องกันพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่พึงประสงค์แก่ผู้รับบริการ หรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่

โดยสถาบันฯ จัดหาองค์กร/ผู้ประเมินจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน ได้แก่

1. ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไป จากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 200 คน
2. ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 50 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมการให้บริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ผู้เข้ารับบริการให้คะแนนความพึงพอใจที่ 4.79 คะแนน (ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยกลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น +0.04 คะแนน เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดยงานบริการที่ได้คะแนนพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไป ได้แก่ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ได้คะแนน 4.84 คะแนน (ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เพิ่มขึ้น +0.02 คะแนน และงานการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ได้คะแนน 4.73 คะแนน (ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 94.60 เพิ่มขึ้น +0.04 คะแนน

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของสถาบันฯ

กลุ่มผู้รับบริการ	ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ	4.84	96.80
2. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน	4.73	94.60
คะแนนเฉลี่ย	4.79	95.80

การสำรวจในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) โดยการวัดและประเมินผลในครั้งนี้จะนำผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาประมวลผล เพื่อให้ทุกกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นโดยเท่าเทียมกัน

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้เยี่ยมชมที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ และด้านขั้นตอนการขอใช้บริการ

โดยผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ คือ

1. ควรลดขั้นตอนการขอเข้าใช้อุปกรณ์สถานีทดลองและระบบลำเลียงแสง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ
2. ห้องรับรองสำหรับผู้รับบริการควรมีข้อความภาษาอังกฤษแสดงข้อปฏิบัติการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
3. ควรมีคำแนะนำสำหรับผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ ทำคู่มือรายละเอียดการให้บริการ เช่น ระยะเวลาในการเปิด-ปิด สถานีทดลอง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจาก หน่วยงานภาคเอกชน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบัญชีและการเงิน ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ และภายหลังการให้บริการ (หรือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์)

โดยผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ คือ

1. การส่งผลวิเคราะห์ หรือรายงานผลควรมีระยะเวลาที่สั้นลง
2. ควรตกลงเงื่อนไขและราคาให้เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายก่อนเสนอราคา
3. การแก้ไขเอกสารการเงิน ขอให้มีความรวดเร็วขึ้น
4. ควรตรวจสอบชื่อที่อยู่ ก่อนการจัดส่งรายงานผลการวิเคราะห์
5. เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่น เบอร์ติดต่อโดยตรงของส่วนพัฒนาธุรกิจ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังและความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ 2) ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ และผู้ใช้บริการของสถาบันฯ ทั้ง 2 กลุ่ม ที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

สิงหาคม พ.ศ. 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
คำนำ	4
สารบัญ	5
บทที่ 1	บทนำ
	หลักการและเหตุผล
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	ขอบเขตของการวิจัย
	นิยามศัพท์
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
บทที่ 2	วิธีดำเนินการวิจัย
	ขั้นตอนในการวิจัย
	การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
บทที่ 3	ผลการสำรวจพึงพอใจ
	ส่วนที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	ส่วนที่ 2 งานบริการที่ 1 การใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจาก ผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ
	ส่วนที่ 3 งานบริการที่ 2 การใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจาก หน่วยงานภาคเอกชน
	ส่วนที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ
	ส่วนที่ 5 ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	54

บทที่ 1 : บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีพันธกิจ 3 ประการ คือ วิจัยเกี่ยวกับแสงซินโครตรอนและการใช้ประโยชน์จากแสงซินโครตรอน การให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน และส่งเสริมการถ่ายทอดและการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน

เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการต่างๆ ของสถาบันฯ สามารถสนองตอบให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด สถาบันฯ จึงได้จัดทำโครงการการสำรวจความพึงพอใจเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ 2 กลุ่ม ได้แก่
 - 1) ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ
 - 2) ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน
2. เพื่อสามารถนำรายงานข่าวสารผลคะแนนความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นรายเดือนได้ทันทั่วทั้งที่
3. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและป้องกันพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่พึงประสงค์ แก่ผู้รับบริการ หรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) คือ ผู้รับบริการสถาบันฯ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีเป้าหมาย 350 โครงการ

2) กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีเป้าหมาย 200 โครงการ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) สำหรับการสำรวจครั้งนี้ จะเลือกสำรวจจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจ เพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 250 หน่วยตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะใช้ในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจนั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1) กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ จำนวน 200 หน่วยตัวอย่าง

2) กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ จำนวน 50 หน่วยตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการสำรวจ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันฯ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ

ได้แก่ ด้านการให้บริการแสง (เชิงเทคนิค) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการขอให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการนำประโยชน์ไปใช้และภาพรวมการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และกลุ่มเป้าหมายที่ขอรับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 – 15 สิงหาคม พ.ศ. 2563

4. นิยามศัพท์

กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

สถาบันฯ คือ สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของสถาบันฯ
2. ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้น

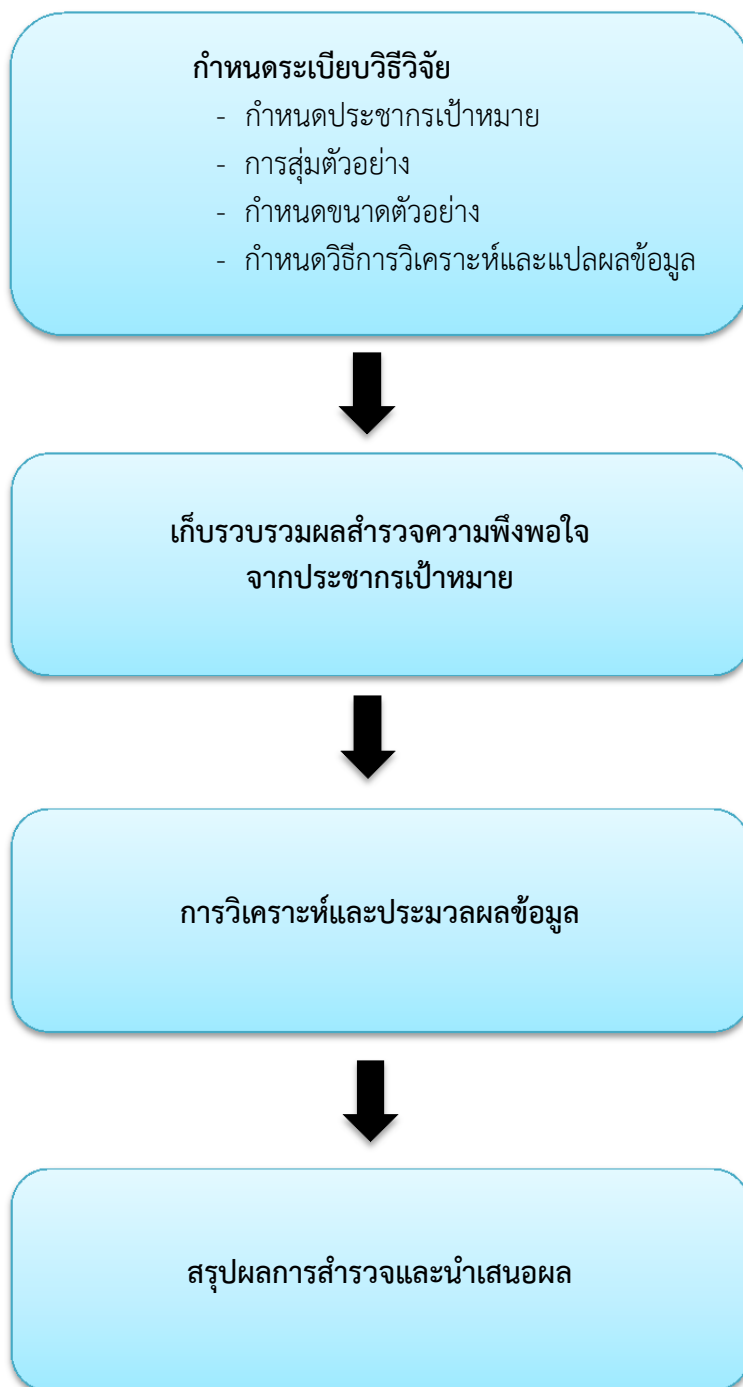
บทที่ 2 : วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้ จะเป็นการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการสำรวจโดยนำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ขั้นตอนในการวิจัย
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
5. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล (Data Analysis and Data Interpretation)

1. ขั้นตอนในการวิจัย

โดยการแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้



2. การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-stage Random Sampling) ได้แก่ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ จำนวน 200 หน่วยตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) จากจำนวนประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของประชากรจริง (ใช้วิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม คิดเป็นร้อยละ 50 เก็บข้อมูลทางระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 25 และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 25)

2. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ จำนวน 50 หน่วยตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) จากจำนวนประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของประชากรจริง (ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมดและจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูล

กลุ่ม	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไป จากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ	350	200
2. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน	200	50
รวม	550	250

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ จากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้ ประเด็นความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ประเด็นความพึงพอใจในขั้นตอนการขอใช้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้

ชุดที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ จากหน่วยงานภาคเอกชน ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้ ประเด็นความพึงพอใจด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ประเด็นความพึงพอใจต่อผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ ประเด็นความพึงพอใจต่อบริการด้านบัญชีและการเงิน ประเด็นความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ และภาพรวม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two Way Communication) และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview)

การเก็บข้อมูลจากการลงสนาม (Field Survey Research) การเก็บข้อมูลทางระบบออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

5. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล (Data Analysis and Data Interpretation)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้เกณฑ์กำหนดความหมายตามขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสท์ (John W. Best, 1997: 190) ดังนี้

ตารางที่ 3 รูปแบบการแปลผลความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
1.00 – 1.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	1
1.51 – 2.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับน้อย	2
2.51 – 3.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง	3
3.51 – 4.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก	4
4.51 – 5.00	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด	5

ตารางที่ 4 รูปแบบการแปลผลความคาดหวัง

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง	คะแนน
1.00 – 1.50	ผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับน้อยที่สุด	1
1.51 – 2.50	ผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับน้อย	2
2.51 – 3.50	ผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับปานกลาง	3
3.51 – 4.50	ผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับมาก	4
4.51 – 5.00	ผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับมากที่สุด	5

บทที่ 3 : ผลการสำรวจ

ผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ 2) กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ จำนวน 250 ตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 งานบริการที่ 1 การใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 3 งานบริการที่ 2 การใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน

ส่วนที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต

ส่วนที่ 1

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันฯ ในภาพรวม เท่ากับ 4.79 คะแนน (ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยงานบริการที่ได้คะแนนพึงพอใจสูงสุด คือ งานการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ได้คะแนน 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ งานการให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องของภาคเอกชน ได้คะแนน 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ ภาพรวมพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ชื่องานบริการ	ภาพรวมพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				ความแตกต่าง
	ให้บริการ				
	ปี 2563		ปี 2562		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ	4.84	96.80	4.82	96.40	+0.02
2. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน	4.73	94.60	4.69	93.80	+0.04
3. ผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน*	-	-	4.71	94.80	-
คะแนนเฉลี่ย	4.79	95.80	4.75	95.00	+0.04

* หมายเหตุ : ไม่มีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน เนื่องจากยกเลิกการจัดกิจกรรมการอบรม เพื่อสนองนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19)

ส่วนที่ 2

งานบริการที่ 1 การใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือ
ที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ระบบลำเลียงแสงที่เข้าใช้บริการ สถานภาพ การใช้บริการในนามของผู้รับบริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสงที่เกี่ยวกับแสงซินโครตรอนของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา คือ นักวิจัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อาจารย์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และ ผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	123	61.50
นักวิจัย	45	22.50
อาจารย์	28	14.00
ผู้ช่วยนักวิจัย	4	2.00
รวม	200	100.00

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาเอก	104	52.00
ปริญญาโท	70	35.00
ปริญญาตรี	26	13.00
รวม	200	100.00

ระบบลำเลียงแสงหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ ระบบลำเลียงแสงที่ 1.1W เทคนิค MXT มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา คือ ระบบลำเลียงแสงที่ 4.1 เทคนิค IR จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และระบบลำเลียงแสงที่ 5.2 เทคนิค XAS จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบลำเลียงแสงหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ

ระบบลำเลียงแสง/เครื่องมือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบบลำเลียงแสงที่ 1.1W เทคนิค MXT	42	21.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 4.1 เทคนิค IR	29	14.50
ระบบลำเลียงแสงที่ 5.2 เทคนิค XAS	24	12.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 8 เทคนิค XAS	20	10.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 1.3W เทคนิค SAXS	18	9.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 6b เทคนิค μ -XRF	18	9.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 5.3 เทคนิค XPS	11	5.50
ระบบลำเลียงแสงที่ 1.2W เทคนิค XMT	11	5.50
ระบบลำเลียงแสงที่ 3.2Ub เทคนิค PEEM	10	5.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 6a เทคนิค DXL	8	4.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 7.2W เทคนิค MX	4	2.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 2.2 เทคนิค TRXAS	4	2.00
ระบบลำเลียงแสงที่ 3.2Ua เทคนิค PES	1	0.50
รวม	200	100.00

ประเภทของต้นสังกัดของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการสังกัดสถาบันการศึกษามากที่สุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหน่วยงานต้นสังกัดของผู้รับบริการ

ประเภทของต้นสังกัดของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถาบันการศึกษา	170	85.00
หน่วยงานภาครัฐ	30	15.00
รวม	200	100.00

การใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 รองลงมา คือ 3 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38 และ 4 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 และใช้บริการครั้งแรก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสง

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการครั้งแรก	41	20.50
เคยใช้บริการ ความถี่การใช้บริการ	159	79.50
จำนวน 2 ครั้ง	68	42.77
จำนวน 3 ครั้ง	34	21.38
จำนวน 4 ครั้ง	19	11.95
จำนวน 5 ครั้ง	14	8.81
จำนวน 6 ครั้ง	5	3.14
จำนวน 7 ครั้ง	7	4.40
จำนวน 8 ครั้ง	1	0.63
จำนวน 9 ครั้ง	1	0.63
จำนวน 10 ครั้ง	4	2.52
จำนวน 12 ครั้ง	2	1.26
จำนวน 13 ครั้ง	2	1.26
จำนวน 14 ครั้ง	1	0.63
จำนวน 16 ครั้ง	1	0.63
รวม	200	100.00

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไป จากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลอง และเครื่องมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ด้านขั้นตอนการขอใช้บริการและด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้

พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ที่ 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ และด้านขั้นตอนการขอใช้บริการ เมื่อจำแนกรายด้าน

1. ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า พึงพอใจระบบความปลอดภัยของสถานีทดลอง และห้องปฏิบัติการ (Safety System) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ความพร้อมของระบบลำแสงหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการแสงเป็นไปตามที่ได้รับจัดสรร ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคุณภาพของผลการทดลองและการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

2. ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า พึงพอใจการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เต็มใจให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

3. ความพึงพอใจในภาพรวมด้านขั้นตอนการขอใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจเท่ากันทุกประเด็น โดยพึงพอใจขั้นตอนในการขอใช้บริการ เช่น ความสะดวกในการสมัครขอใช้แสง การประเมินโครงการและจัดเวลาการเข้าใช้บริการ ตลอดจนขั้นตอนการอบรมความปลอดภัย ก่อนเข้าใช้บริการและระบบการเสนอโครงการเพื่อขอเข้าใช้แสงซินโครตรอนผ่านอินเทอร์เน็ต เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

4. ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า พึงพอใจความเต็มใจ สุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา คือ การให้คำแนะนำผู้รับบริการครบถ้วนและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 200)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ	4.82	96.40	0.249	มากที่สุด
1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการแสงเป็นไปตามที่ได้รับจัดสรร	4.82	96.40	0.398	มากที่สุด
2. ความพร้อมของระบบลำเลียงแสงหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ	4.83	96.60	0.390	มากที่สุด
3. คุณภาพของผลการทดลองและการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ	4.81	96.10	0.422	มากที่สุด
4. ระบบความปลอดภัยของสถานีทดลอง และห้องปฏิบัติการ (Safety System)	4.84	96.70	0.385	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact)	4.86	97.20	0.274	มากที่สุด
5. การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เต็มใจให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร	4.90	97.90	0.323	มากที่สุด
6. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง	4.83	96.60	0.390	มากที่สุด
ความพึงพอใจในขั้นตอนการขอใช้บริการ	4.74	94.80	0.358	มากที่สุด
7. ขั้นตอนในการขอใช้บริการ เช่น ความสะดวกในการสมัครขอใช้แสง การประเมินโครงการและจัดเวลาการเข้าใช้บริการ ตลอดจนขั้นตอนการอบรมความปลอดภัย ก่อนเข้าใช้บริการ	4.74	94.70	0.465	มากที่สุด
8. ระบบการเสนอโครงการเพื่อขอเข้าใช้แสงซินโครตรอนผ่านอินเทอร์เน็ต	4.74	94.70	0.454	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้	4.93	98.60	0.171	มากที่สุด
9. ความเต็มใจ สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	4.96	99.10	0.208	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10.การให้คำแนะนำผู้รับบริการครบถ้วน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.91	98.20	0.287	มากที่สุด

จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมการใช้แสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
ที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด เท่ากับ 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลสรุปความพึงพอใจ

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 200)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ผลสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการในครั้งนี้	4.87	96.80	0.194	มากที่สุด

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
ที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ
พบว่า

1. **กลุ่มนักศึกษา** พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและ
เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้
ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้งานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมา คือ ด้าน
การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ค่าเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60
ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 และด้าน
ขั้นตอนการขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

2. **กลุ่มนักวิจัย** พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและ
เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้
ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้งานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา คือ ด้าน
การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้าน
ขั้นตอนการขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

3. **กลุ่มอาจารย์** พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและ
เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้
ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้งานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ ด้าน
การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้าน
ขั้นตอนการขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

4. **กลุ่มผู้ช่วยนักวิจัย** พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและ
เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้
ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้งานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ด้าน
การให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00
ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้าน
ขั้นตอนการขอใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้แสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไป จากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 200)

ประเด็นความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	นักศึกษา	นักวิจัย	อาจารย์	ผู้ช่วย นักวิจัย
ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ	4.91	4.83	4.80	4.81
1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการแสงเป็นไปตามที่ได้รับจัดสรร	4.93	4.84	4.78	5.00
2. ความพร้อมของระบบลำเลียงแสงหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ	4.86	4.84	4.83	4.50
3. คุณภาพของผลการทดลองและการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ	4.93	4.82	4.76	5.00
4. ระบบความปลอดภัยของสถานีทดลอง และห้องปฏิบัติการ (Safety System)	4.93	4.80	4.83	4.75
ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี ทดลอง (Local Contact)	4.93	4.91	4.84	4.50
5. การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เต็มใจให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร	4.93	4.96	4.88	4.50
6. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง	4.93	4.87	4.80	4.50
ความพึงพอใจในขั้นตอนการขอใช้บริการ	4.82	4.74	4.71	4.88
7. ขั้นตอนในการขอใช้บริการ เช่น ความสะดวกในการสมัคร ขอใช้แสง การประเมินโครงการและจัดเวลาการเข้าใช้บริการ ตลอดจน ขั้นตอนการอบรมความปลอดภัย ก่อนเข้าใช้บริการ	4.79	4.71	4.72	5.00
8. ระบบการเสนอโครงการเพื่อขอเข้าใช้แสงซินโครตรอน ผ่านอินเทอร์เน็ต	4.86	4.78	4.69	4.75
ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ส่วนบริการผู้ใช้	4.98	4.96	4.91	4.88
9. ความเต็มใจ สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	5.00	4.98	4.94	4.75
10.การให้คำแนะนำผู้รับบริการครบถ้วน และแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	4.96	4.93	4.89	5.00

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้แสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการ
ทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มนักศึกษา
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.91 กลุ่มนักวิจัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย
4.86 กลุ่มอาจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 กลุ่มผู้ช่วยนักวิจัย มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ภาพรวมความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 200)

ประเด็นความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	นักศึกษา	นักวิจัย	อาจารย์	ผู้ช่วย นักวิจัย
ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการในครั้งนี้	4.91	4.86	4.82	4.77

3. สิ่งประทับใจ ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากผู้รับบริการทั่วไป จากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ คือ เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือดูแลตลอดระยะเวลาการทำการทดลองมากที่สุด จำนวน 5 คน ร้อยละ 41.67 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้บริการดีมาก จำนวน 3 คน ร้อยละ 25.00 ประทับใจด้านการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Loca Contact) และเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้ จำนวน 2 คน ร้อยละ 16.67 และเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง ระบบลำเลียงแสงที่ 6b ให้คำปรึกษาและการบริการที่ดีมีจำนวนเท่ากัน จำนวน 1 คน ร้อยละ 8.33 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละ สิ่งประทับใจ

(จำนวนคำตอบ = 12)		
สิ่งที่ประทับใจ	จำนวน	ร้อยละ
	(คำตอบ)	
1. เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือดูแลตลอดระยะเวลาการทำการทดลอง	5	41.67
2. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้บริการดีมาก	3	25.00
3. ประทับใจด้านการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) และเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้	2	16.67
4. เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี	1	8.33
5. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง ระบบลำเลียงแสงที่ 6b ให้คำปรึกษา และการบริการที่ดี	1	8.33

จากการสำรวจข้อเสนอแนะและสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุง คือ ควรลดขั้นตอนการขอเข้าใช้อุปกรณ์เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการมากที่สุด จำนวน 2 คน ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ห้องรับรองสำหรับผู้รับบริการควรมีข้อความภาษาอังกฤษแสดงข้อปฏิบัติการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ และควรมีคำแนะนำสำหรับผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ ทำคู่มือรายละเอียดการให้บริการ เช่น ระยะเวลาในการเปิด-ปิด สถานีทดลองเท่ากัน จำนวน 1 คน ร้อยละ 25.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ

(จำนวนคำตอบ = 4)

ข้อเสนอแนะสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. ควรลดขั้นตอนการขอเข้าใช้อุปกรณ์สถานีทดลองและระบบลำเลียงแสง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ	2	50.00
2. ห้องรับรองสำหรับผู้รับบริการควรมีข้อความภาษาอังกฤษแสดงข้อปฏิบัติการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	1	25.00
3. ควรมีคำแนะนำสำหรับผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ ทำคู่มือรายละเอียดการให้บริการ เช่น ระยะเวลาในการเปิด-ปิด สถานีทดลอง	1	25.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
ที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน พบว่า
ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก สังกัดสถาบันการศึกษา และเคยใช้บริการ ณ สถาบันฯ
ความถี่ในการใช้บริการจำนวน 2 ครั้งและใช้บริการระบบลำเลียงแสงที่ 1.1W เทคนิค MXT มากที่สุด

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือ
ที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมา คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local
Contact) มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย 4.82 และ
ด้านขั้นตอนการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74

สิ่งที่ประทับใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ คือ

- เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือดูแลตลอดระยะเวลาการทำการ
ทดลอง
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้การบริการดีมาก
- ประทับใจด้านการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง
(Local Contact) และเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้
- เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี
- เจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง ระบบลำเลียงแสงที่ 6b ให้คำปรึกษาและการบริการที่ดี

ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุง คือ

- ควรลดขั้นตอนการขอเข้าใช้อุปกรณ์สถานีทดลองและระบบลำเลียงแสง เพื่อความสะดวก
รวดเร็วในการขอรับบริการ
- ห้องรับรองสำหรับผู้รับบริการควรมีข้อความภาษาอังกฤษแสดงข้อปฏิบัติการให้บริการให้
ผู้รับบริการทราบ
- ควรมีคำแนะนำสำหรับผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้บริการ ทำคู่มือรายละเอียดการให้บริการ เช่น
ระยะเวลาในการเปิด-ปิด สถานีทดลอง

ส่วนที่ 3

งานบริการที่ 2 การใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือ
ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานเอกชน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ระบบลำเลียงแสงที่เข้าใช้บริการ สถานภาพ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมการใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสงของผู้รับบริการของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ วิศวกร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 พนักงานบริษัทเอกชน (QA หัวหน้าแผนก ผู้จัดการและช่างเทคนิค) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเจ้าของกิจการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์	25	50.00
วิศวกร	15	30.00
พนักงานบริษัทเอกชน (QA หัวหน้าแผนก ผู้จัดการและช่างเทคนิค)	8	16.00
เจ้าของกิจการ	2	4.00
รวม	50	100.00

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	25	50.00
ปริญญาโท	21	42.00
ปริญญาเอก	4	8.00

การใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสงของสถาบันฯ พบว่า ผู้รับบริการเคยเข้าใช้บริการที่สถาบันฯ มาก่อนทั้งสิ้น รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสง

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	50	100.00

ความถี่ในการใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสงของสถาบันฯ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 2 ครั้งมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา คือ จำนวน 4 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และจำนวน 3 ครั้ง 5 ครั้ง 10 ครั้ง เท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ณ ระบบลำเลียงแสง

ความถี่การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ใช้ 2 ครั้ง	28	56.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 4 ครั้ง	5	10.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 3 ครั้ง	4	8.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 5 ครั้ง	4	8.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 10 ครั้ง	4	8.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 6 ครั้ง	2	4.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 7 ครั้ง	1	2.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 8 ครั้ง	1	2.00
จำนวนครั้งที่ใช้ 20 ครั้ง	1	2.00
รวม	50	100.00

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ ด้านงานบัญชีและการเงิน ด้านภายหลังการให้บริการและภาพรวมจากการใช้งานบริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ อยู่ที่ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบัญชีและการเงิน ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจและภายหลังการให้บริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านต่อการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า พึงพอใจการให้ข้อมูลและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วยความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และความสะดวก ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

2. ด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า พึงพอใจความรวดเร็วของการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ คุณภาพของผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ และความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. ด้านงานด้านบัญชีและการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า พึงพอใจมารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วยความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และการได้รับเอกสารทางการเงิน (ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงิน) ถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็วมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

4. ด้านภาพรวมภายหลังการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ความพึงพอใจ การให้บริการหลังการขาย ความเอาใจใส่ต่อลูกค้ามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในการปกปิดข้อมูลลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจาก
หน่วยงานภาคเอกชน

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม=50)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจ ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	4.73	94.60	0.484	มากที่สุด
1. การให้ข้อมูลและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่	4.76	95.20	0.517	มากที่สุด
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วยความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.72	94.40	0.536	มากที่สุด
3. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.70	94.00	0.544	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ	4.77	95.40	0.523	มากที่สุด
4. คุณภาพของผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ	4.76	95.20	0.555	มากที่สุด
5. ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	4.76	95.20	0.555	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วของการบริการ	4.78	95.60	.545	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่องานด้านบัญชีและการเงิน	4.74	94.80	0.431	มากที่สุด
7. ได้รับเอกสารทางการเงิน (ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงิน) ถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว	4.72	94.40	0.536	มากที่สุด
8. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วยความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร	4.76	95.20	0.517	มากที่สุด
ความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ	4.70	94.00	0.606	มากที่สุด
9. การให้บริการหลังการขาย ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.72	94.40	0.640	มากที่สุด
10. ความเชื่อมั่นในการปกปิดข้อมูลลูกค้า	4.68	93.60	0.653	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจงานบริการ	4.66	93.20	0.557	มากที่สุด
11. โดยภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจงานบริการอยู่ในระดับใด	4.66	93.20	0.557	มากที่สุด

จากการสำรวจผลสรุปความพึงพอใจในภาพรวมการใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลสรุปความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ผลสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการในครั้งนี้	4.73	94.60	0.383	มากที่สุด

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า

1. **นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์** พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ด้านภาพรวมภายหลังการให้บริการ และด้านบัญชีและการเงิน

2. **วิศวกร** พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพรวมภายหลังการให้บริการ ด้านบัญชีและการเงิน และด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ

3. **เจ้าของกิจการ** พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 โดยมีความพึงพอใจด้านบัญชีและการเงินมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพรวมภายหลังการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ และด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ

4. **พนักงานบริษัทเอกชน (QA หัวหน้าแผนก ผู้จัดการและช่างเทคนิค)** พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยมีความพึงพอใจด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ ด้านบัญชีและการเงิน ด้านภาพรวมภายหลังการให้บริการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม=50)

ประเด็นความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	นักวิจัย/ นักวิทยาศาสตร์	วิศวกร	เจ้าของกิจการ	พนักงาน บริษัทเอกชน (QA หัวหน้า แผนก ผู้จัดการและ ช่างเทคนิค)
ความพึงพอใจ ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ	4.80	4.71	3.83	4.75
1. การให้ข้อมูลและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่	4.84	4.73	4.00	4.75
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วย	4.80	4.67	4.00	4.75
ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร				
3. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.76	4.73	3.50	4.75
ความพึงพอใจต่อผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ	4.83	4.87	3.50	4.71
4. คุณภาพของผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ	4.80	4.87	3.50	4.75
5. ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	4.84	4.87	3.50	4.63
6. ความรวดเร็วของการบริการ	4.84	4.87	3.50	4.75
ความพึงพอใจต่องานด้านบัญชีและการเงิน	4.74	4.83	4.75	4.56
7. ได้รับเอกสารทางการเงิน (ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงิน) ถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว	4.76	4.80	4.50	4.50
8. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วย	4.72	4.87	5.00	4.63
ความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร				
ความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ	4.76	4.87	4.00	4.38
9. การให้บริการหลังการขาย ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.76	4.87	4.00	4.50
10.ความเชื่อมั่นในการปกปิดข้อมูลลูกค้า	4.76	4.87	4.00	4.25
ภาพรวมความพึงพอใจงานบริการ	4.76	4.73	3.50	4.50

	สถานภาพ			
	นักวิจัย/ นักวิทยาศาสตร์	วิศวกร	เจ้าของกิจการ	พนักงาน บริษัทเอกชน (QA หัวหน้า แผนก ผู้จัดการและ ช่างเทคนิค)
ประเด็นความพึงพอใจ				
11. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจงานบริการอยู่ในระดับใด	4.76	4.73	3.50	4.50

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม=50)

ประเด็นความพึงพอใจ	สถานภาพ			
	นักวิจัย/ นักวิทยาศาสตร์	วิศวกร	เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัทเอกชน (QA หัวหน้าแผนก ผู้จัดการ และช่างเทคนิค)
ภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการในครั้งนี้	4.78	4.82	4.02	4.60

3. ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาคเอกชน พบข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

จากการสำรวจข้อเสนอแนะและสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุง คือ การส่งผลวิเคราะห์ หรือ รายงานผลควมมีระยะเวลาที่สั้นลงมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ควรตกลงเงื่อนไขและราคาให้เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายก่อนเสนอราคา การแก้ไขเอกสารการเงิน ขอให้มีความรวดเร็วขึ้น ควรตรวจสอบข้อที่อยู่ ก่อนการจัดส่งรายงานผลการวิเคราะห์ เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น เบอร์ติดต่อโดยตรงของส่วนพัฒนารูทิกเท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ
(จำนวนคำตอบ = 12)

ข้อเสนอแนะสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. การส่งผลวิเคราะห์ หรือรายงานผลควมมีระยะเวลาที่สั้นลง	4	33.33
2. ควรตกลงเงื่อนไขและราคาให้เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายก่อนเสนอราคา	2	16.67
3. การแก้ไขเอกสารการเงิน ขอให้มีความรวดเร็วขึ้น	2	16.67
4. ควรตรวจสอบข้อที่อยู่ ก่อนการจัดส่งรายงานผลการวิเคราะห์	2	16.67
5. เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น เบอร์ติดต่อโดยตรงของส่วนพัฒนารูทิก	2	16.67

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเคยเข้าใช้บริการที่สถาบันฯ มาก่อนทั้งสิ้น มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งมากที่สุด

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ณ ระบบลำเลียงแสงและเทคนิคที่เกี่ยวข้องของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา คือ ด้านบัญชีและการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.74 ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.73 และภายหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70

ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุง คือ

- การส่งผลวิเคราะห์ หรือรายงานผลควรมีระยะเวลาที่สั้นลง
- ควรตกลงเงื่อนไขและราคาให้เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายก่อนเสนอราคา
- การแก้ไขเอกสารการเงิน ขอให้มีความรวดเร็วขึ้น
- ควรตรวจสอบชื่อที่อยู่ ก่อนการจัดส่งรายงานผลการวิเคราะห์
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่น เบอร์ติดต่อโดยตรงของส่วนพัฒนาธุรกิจ

ส่วนที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์การสำรวจ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) 2) เพื่อสามารถนำรายงานข่าวสารผลคะแนนความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายเดือนได้ทันทั่วทั้งที่ 3) เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และป้องกันพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้รับบริการ หรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน ได้แก่ 1) ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 200 คน และ 2) ผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 50 คน

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่ผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

พบว่า โดยรวมความพึงพอใจต่อการใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่ผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เพิ่มขึ้น +0.02 คะแนน เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้เยี่ยมชมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ด้านการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ และด้านขั้นตอนการขอใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ทั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และส่วนบริการผู้ใช้และงานบริการประจำสถานีทดลอง (Local Contact) ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพของบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และความพร้อมในการปฏิบัติงาน แสดงถึงความเข้มแข็งของหน่วยงานที่ควรรักษา ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

ในขณะเดียวกันด้านขั้นตอนการขอใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด +0.04 แต่ยังคงเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากบางครั้งผู้รับบริการอาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนต่อรายละเอียดระยะเวลาการให้บริการ ถือว่าเป็นอุปสรรคที่หน่วยงานควรแก้ไข การปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การจัดทำคู่มือแจกสำหรับผู้มาขอรับบริการ การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านทางช่องทางสื่อสารของหน่วยงานที่ชัดเจนขึ้น เป็นต้น

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน

พบว่า โดยรวมความพึงพอใจต่อการใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 เพิ่มขึ้น +0.04 คะแนน เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบัญชีและการเงิน ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ และความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ (หรือบริการลูกค้าสัมพันธ์)

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ มากที่สุด เพิ่มขึ้น +0.04 สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของผลงาน และความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ

ในขณะเดียวกันด้านความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น +0.05 แต่ยังคงเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากบางครั้งผู้รับบริการต้องการรายละเอียดหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แต่ไม่ทราบช่องทางการติดต่อ ทางสถาบันฯ จึงควรเพิ่มช่องทางที่สามารถติดต่อระหว่างผู้วิเคราะห์และผู้รับบริการ หรือผ่านช่องทางเบอร์ติดต่อโดยตรงของส่วนพัฒนาธุรกิจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านการบริการเป็นต้น

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่ผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่

1. ควรลดขั้นตอนการขอเข้าใช้อุปกรณ์สถานีทดลองและระบบลำเลียงแสง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ
2. ป้ายหรือข้อความประกาศต่างๆ ในพื้นที่รับรองผู้รับบริการ ควรมีข้อความภาษาอังกฤษคู่ภาษาไทยเสมอ
3. ควรจัดทำคู่มือรายละเอียดการให้บริการแจกสำหรับผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการ หรือมาใช้บริการเป็นครั้งแรก

ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่

1. ควรกำหนดระยะเวลาการส่งงานที่ชัดเจน และลดระยะเวลาการวิเคราะห์ ทดลอง ทดสอบ หรือรายงานลงในกรณีที่มีลักษณะรายละเอียดของงานไม่ซับซ้อนมาก
2. ควรปรับปรุงระยะเวลาการตรวจ วิเคราะห์ หรือส่งเล่มรายงาน ให้น้อยกว่าในปัจจุบันมากที่สุด

3. ควรมีการตรวจสอบเรื่องเอกสารก่อนส่งแก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อลดความล่าช้าในกระบวนการติดต่อ
4. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อที่มากขึ้น เช่น เบอร์ติดต่อโดยตรงของส่วนพัฒนารกิจ เพื่อความรวดเร็วในการประสานงาน

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นเรื่องการให้บริการสถานที่พักค้างคืนสำหรับผู้เข้ารับบริการ ณ สถาบันฯ (เนื่องจากข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้ได้อย่างต่อเนื่อง คือ การบริการสถานที่พักค้างคืนแบบโรงแรมที่มีขนาดห้องพักไม่ใหญ่ เช่น โรงแรมแคปซูล เพื่อลดปัญหาเรื่องที่พักและการเดินทางในการใช้บริการ สามารถเข้ารับบริการตลอด 24 ชม.)



CR: ภาพประกอบจากโรงแรม MY BED RATCHADA

2. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมหรือเนื้อหาที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มหน่วยงานเอกชน และกลุ่มสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 5

ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต

1. ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต

การสำรวจความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคตและแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น

ภาพรวมความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต

จากการสำรวจความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม= 250)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงาน ภาครัฐ	4.78	95.60	0.400	มากที่สุด
2. กลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือ ที่เกี่ยวข้อง จากภาคเอกชน	4.53	90.60	0.601	มากที่สุด
ภาพรวมความคาดหวัง	4.73	94.60	0.457	มากที่สุด

**การสำรวจความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการ
ทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ**

จากการสำรวจความคาดหวังการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ประเด็นคาดว่าจะกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ การแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 200)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ	4.79	95.80	0.424	มากที่สุด
2. การแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้นในระดับใด	4.78	95.60	0.427	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	95.60	0.400	มากที่สุด

การความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคตของกลุ่มภาคเอกชน

จากการสำรวจความคาดหวังการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ประเด็นคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา คือ คาดว่าจะกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจากภาคเอกชน

(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 50)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ	4.52	90.40	0.614	มากที่สุด
2. การแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้นในระดับใด	4.54	90.80	0.613	มากที่สุด
ภาพรวม	4.53	90.60	0.601	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความคาดหวังในการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคตและแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จากกลุ่มตัวอย่าง 250 คน

จากการสำรวจความคาดหวังการกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต ภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 เพิ่มขึ้น +0.17 เทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มผู้รับบริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ คาดหวังจะกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คะแนน โดยคาดว่าจะกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ มากที่สุด รองลงมา คือ การแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น

กลุ่มภาคเอกชน คาดหวังจะกลับมาใช้แสงซินโครตรอนในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน โดยคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ คาดว่าจะกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการและการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบจะพบว่ากลุ่มภาคเอกชนคาดว่าจะกลับมาใช้บริการและแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการน้อยกว่ากลุ่มสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก

1. การเข้ารับบริการของกลุ่มภาคเอกชน มุ่งเน้นทางการวิเคราะห์ ทดลองและทดสอบเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์นั้นๆ ต่างจากกลุ่มสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการวิเคราะห์ทดลองและทดสอบ เพื่อสร้างองค์ความรู้ หรืองานวิจัยใหม่ๆ
2. การคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการหรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น เนื่องจากกิจกรรมที่จัดขึ้นอาจจะมีเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน และช่วงการจัดกิจกรรมอาจไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่เหมาะสมกับภาคเอกชน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มการจัดทำการศึกษาข้อมูลความต้องการของภาคเอกชน
2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมจะที่ดำเนินการในปีงบประมาณนั้นๆ ล่วงหน้าอย่างน้อย

6 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน

สถานีทดลองและเครื่องมือสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) และเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ตอบแบบสำรวจเมื่อ วันที่...../...../.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

1. สถานภาพ

☐ อาจารย์ ☐ นักวิจัย ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. สถานีทดลองหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ

☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 1.1W เทคนิค MXT ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 3.2Ub เทคนิค PEEM ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 6a เทคนิค DXL
☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 1.2W เทคนิค XMT ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 4.1 เทคนิค IR ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 6b เทคนิค μ -XRF
☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 1.3W เทคนิค SAXS ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 5.2 เทคนิค XAS ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 7.2W เทคนิค MX
☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 2.2 เทคนิค TRXAS ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 5.3 เทคนิค XPS ☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 8 เทคนิค XAS
☐ ระบบลำเลียงแสงที่ 3.2Ua เทคนิค PES ☐ อื่น ๆ

4. ประเภทของต้นสังกัด

☐ สถาบันการศึกษา ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านเคยมาใช้บริการสถานีทดลองและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับแสงซินโครตรอนหรือไม่

☐ ไม่เคย ☐ เคย เป็นครั้งที่.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง (ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือ					
1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการแสงเป็นไปตามที่ได้รับจัดสรร					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ความพร้อมของระบบลำเลียงแสงหรือเครื่องมือที่ใช้บริการ					
3. คุณภาพของผลการทดลองและการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ					
4. ระบบความปลอดภัยของสถานีทดลอง และห้องปฏิบัติการ (Safety System)					
ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีทดลอง (Local Contact)					
5. การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เต็มใจให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร					
6. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง					
ความพึงพอใจในขั้นตอนการขอใช้บริการ					
7. ขั้นตอนในการขอใช้บริการ เช่น ความสะดวกในการสมัครขอใช้แสง การประเมินโครงการและจัดเวลาการเข้าใช้บริการ ตลอดจนขั้นตอนการอบรมความปลอดภัย ก่อนเข้าใช้บริการ					
8. ระบบการเสนอโครงการเพื่อขอเข้าใช้แสงซินโครตรอนผ่านอินเทอร์เน็ต					
ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้ใช้					
9. ความเต็มใจ สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
10.การให้คำแนะนำผู้รับบริการครบถ้วน และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม					

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ					
2. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการ หรือแนะนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้นในระดับใด					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาคเอกชน

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) และเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ตอบแบบสำรวจเมื่อ วันที่...../...../.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

1. สถานภาพ

- ☐ นักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์ ☐ วิศวกร/QC ☐ เจ้าของกิจการ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านเคยมาใช้บริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มาแล้วหรือไม่

- ☐ ไม่เคย ☐ เคยเป็นครั้งที่.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการ

คำชี้แจง (ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานที่ทดลองและเครื่องมือของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจ ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ					
1. การให้ข้อมูลและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่					
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วยความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร					
3. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
ความพึงพอใจต่อผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ					
4. คุณภาพของผลงานบริการที่ได้รับจากสถาบันฯ					
5. ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจ ด้านการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ					
6. ความรวดเร็วของการบริการ					
ความพึงพอใจต่องานด้านบัญชีและการเงิน					
7. ได้รับเอกสารทางการเงิน (ใบแจ้งหนี้ใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงิน) ถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว					
8. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการติดต่อประสานงานด้วยความเต็มใจให้บริการ สุภาพและเป็นมิตร					
ความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ					
9. การให้ความช่วยเหลือหลังเข้ามาใช้บริการ					
10. ความเชื่อมั่นในการปกปิดข้อมูลลูกค้า					
ภาพรวม					
11. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจงานบริการอยู่ในระดับใด					

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของสถาบันฯ					
2. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการหรือนำกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้นในระดับใด					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....