

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงานนครพิงค์
ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

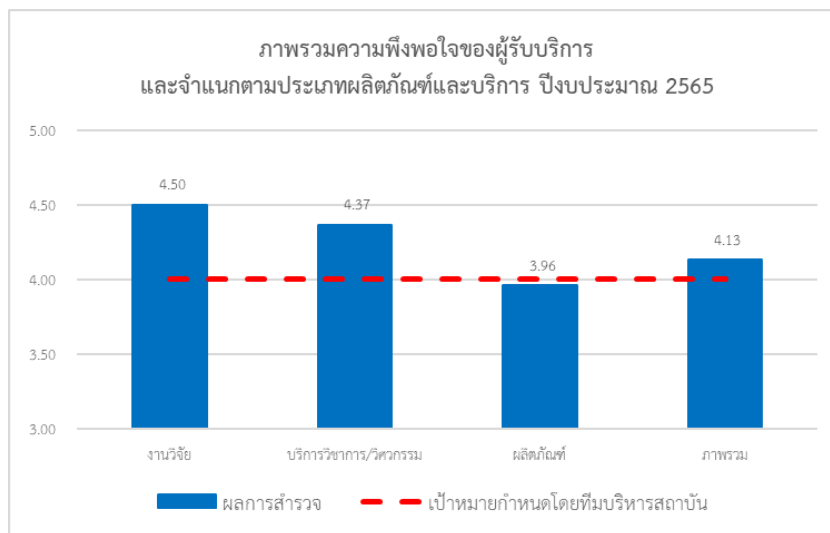
กันยายน 2565

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

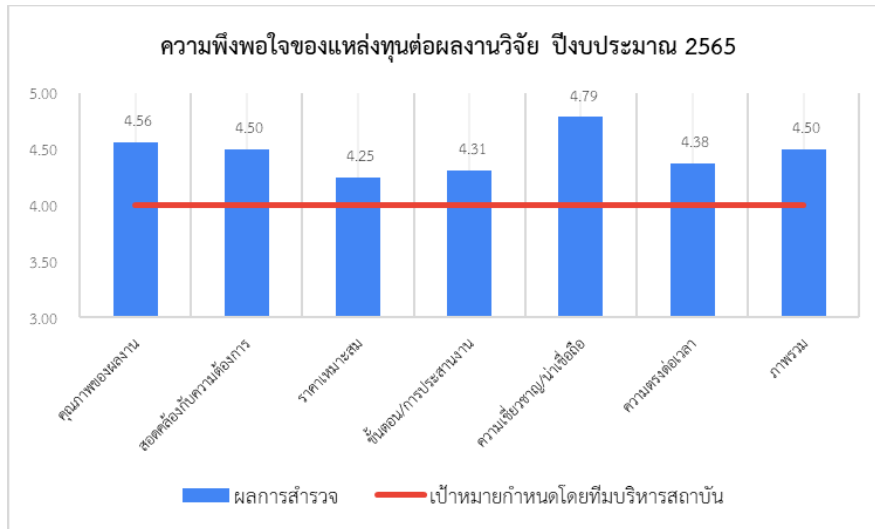
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ 2565 สถาบันฯได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการทั้งภาครัฐและเอกชน จากผลการสำรวจพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของสถาบัน มีค่าระดับเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคือเท่ากับ 4.0 และเมื่อพิจารณาตามประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ ต่อผลงานวิจัย การบริการวิศวกรรม และผลิตภัณฑ์ มีค่าระดับเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 4.37 และ3.96 ตามลำดับ

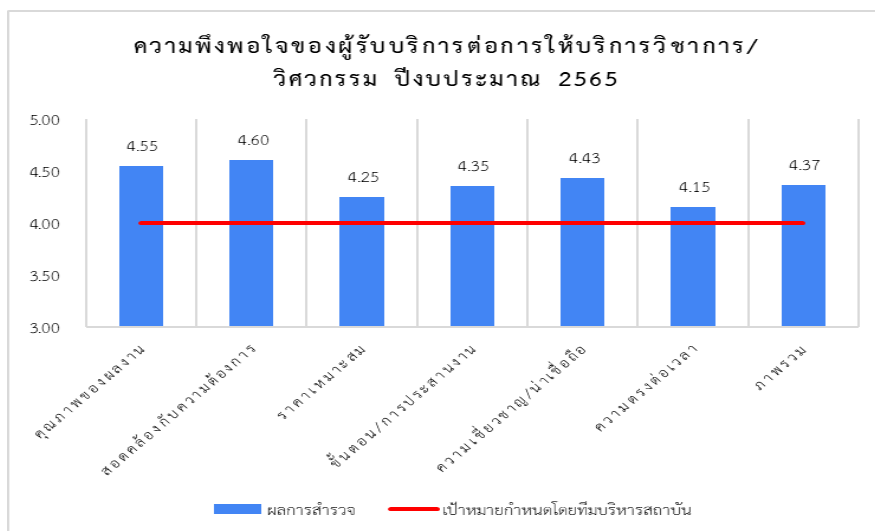


ในการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สถาบันฯยังได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ โดยจำแนกออกเป็นประเด็นต่างๆ จำนวน 6 ประเด็นคือ 1.คุณภาพของผลงาน 2.ความสอดคล้องกับความต้องการ 3.ราคาเหมาะสม 4.ขั้นตอนการประสานงาน 5.ความเชี่ยวชาญ/น่าเชื่อถือ 6.ความตรงต่อเวลา และมีผลสำรวจ จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์และบริการและประเด็นต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

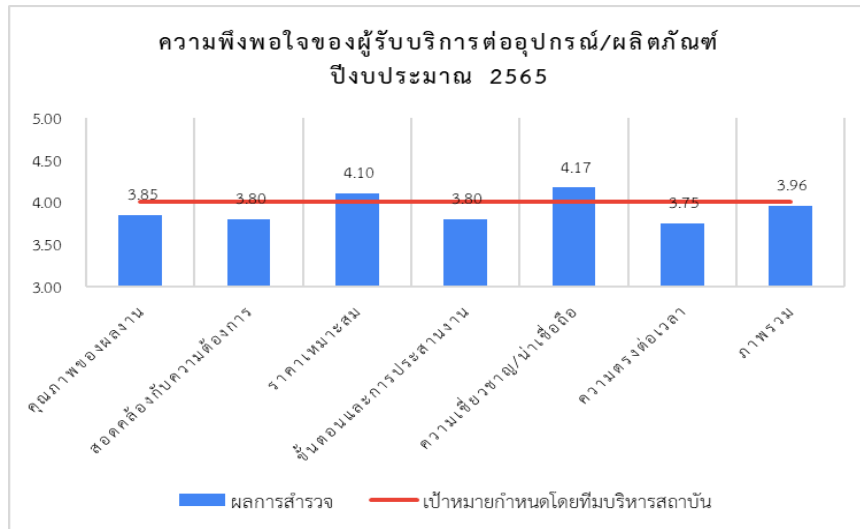
ด้านวิจัยและนวัตกรรม จากผลการสำรวจพบว่าแหล่งทุนภายนอกมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคือเท่ากับ 4.0 และมีระดับความพึงพอใจในทุกประเด็นสูงกว่าเป้าหมาย



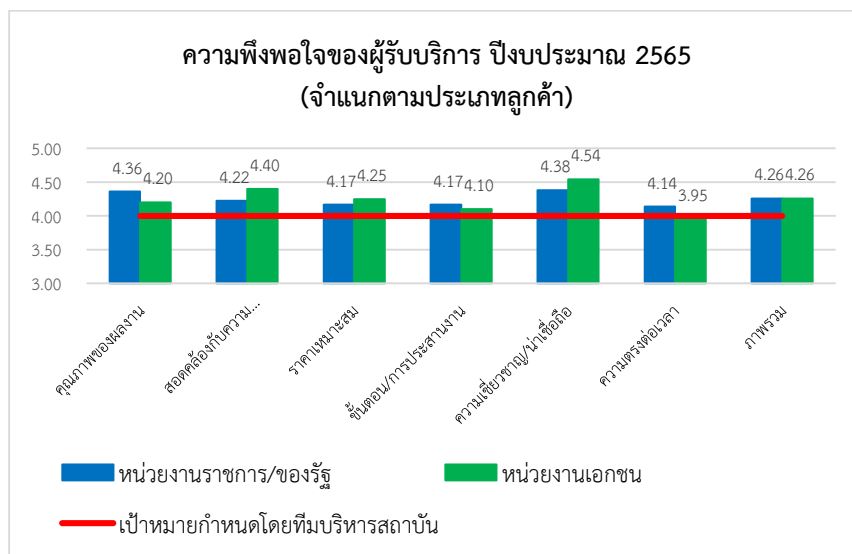
ด้านบริการวิชาการและวิศวกรรม จากผลการสำรวจพบว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีระดับความพึงพอใจในทุกประเด็นสูงกว่าเป้าหมายเช่นเดียวกับแหล่งทุนภายนอก



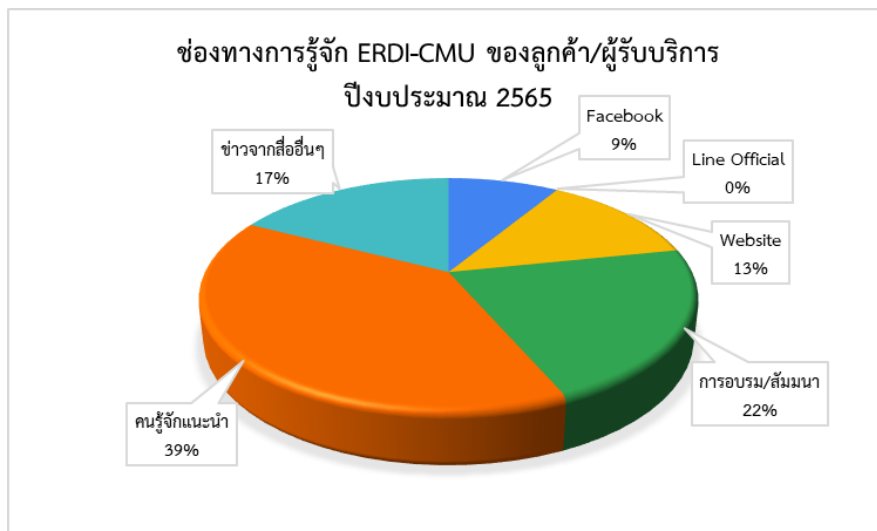
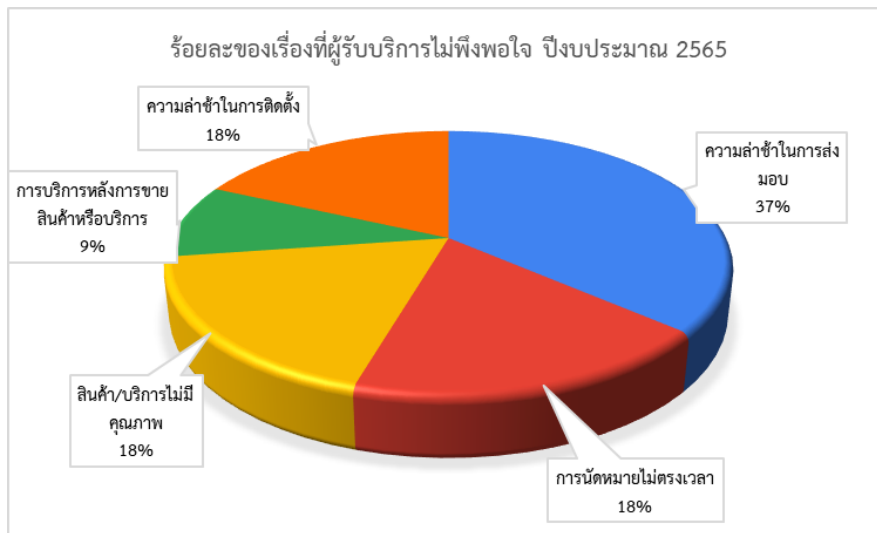
ด้านการผลิตและติดตั้งอุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมาย และมีระดับความพึงพอใจเพียง 2 ประเด็นที่สูงกว่าเป้าหมายคือ ราคาเหมาะสม และความเชี่ยวชาญ/น่าเชื่อถือ



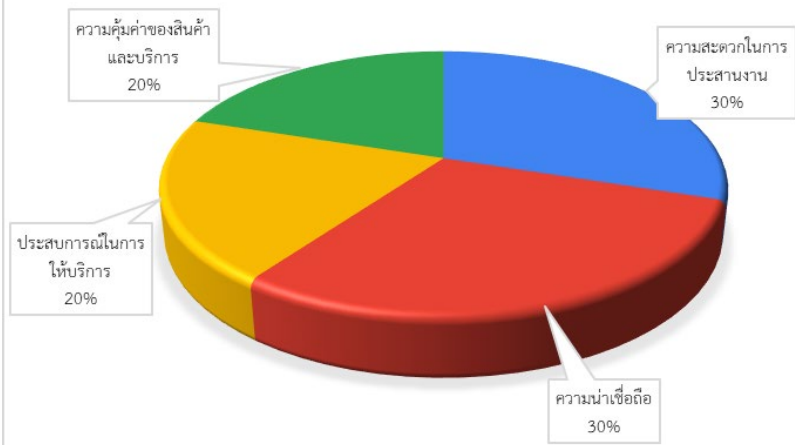
นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยจำแนกตามประเภทลูกค้า(ภาครัฐและเอกชน)มีค่าสูงกว่าเป้าหมายเกือบทุกประเด็น เว้นแต่ความตรงต่อเวลาสำหรับลูกค้าภาคเอกชน



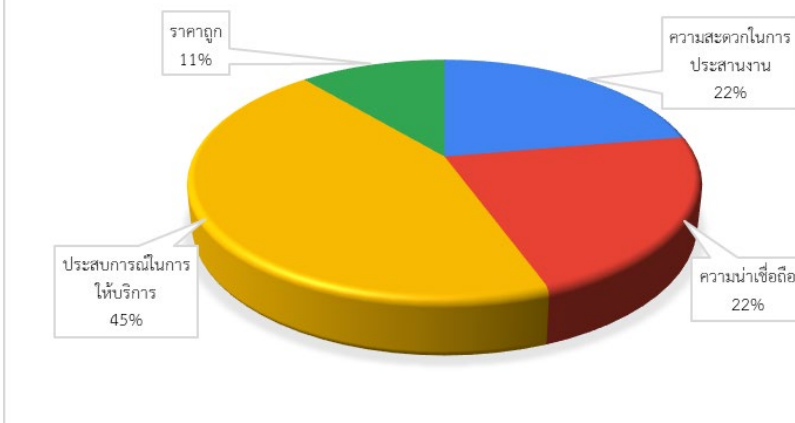
ในปีงบประมาณ.2565 สถาบันฯยังได้สำรวจเรื่องที่ลูกค้า/ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าความล่าช้าในการส่งมอบเป็นเรื่องที่มีสัดส่วนความไม่พึงพอใจสูงสุด และช่องทางการเข้าถึงลูกค้าที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ คนรู้จักแนะนำและการอบรม/สัมมนา ในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของสถาบันฯ พบว่า ความน่าเชื่อถือและความสะดวกในการประสานงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ด้านวิจัย ส่วนประสบการณ์ในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ด้านบริการ วิศวกรรม และการผลิตและติดตั้งอุปกรณ์



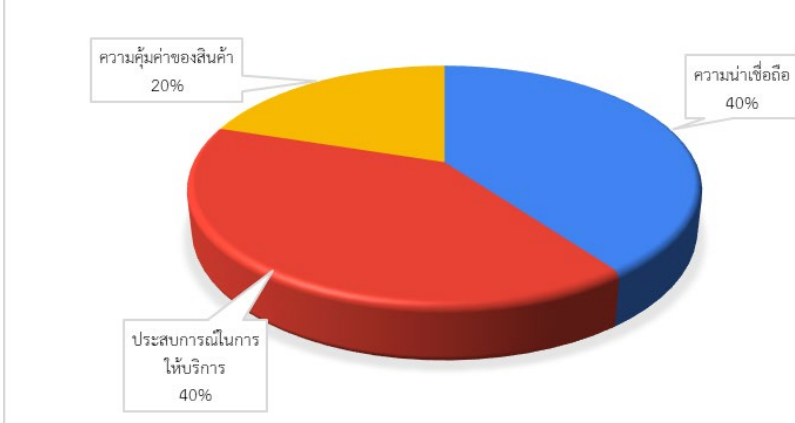
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ด้านการวิจัย ปีงบประมาณ 2565



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ด้านบริการวิชาการและวิศวกรรม ปีงบประมาณ 2565



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ด้านการผลิตและติดตั้งอุปกรณ์ ปีงบประมาณ 2565



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมศึกษาดูงานด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

ณ สถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงานนครพิงค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

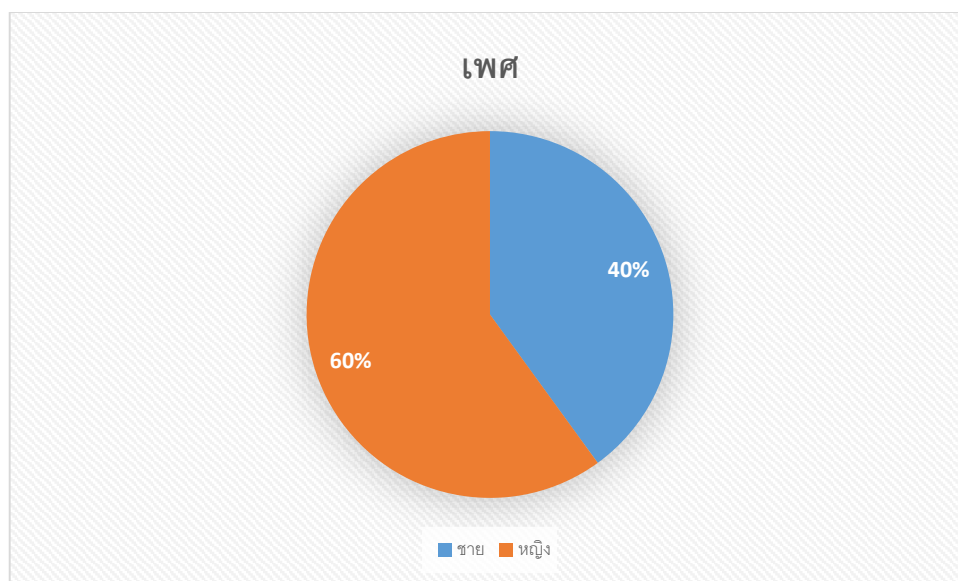
ปีงบประมาณ 2565

หมายเหตุ : การสำรวจความพึงพอใจนี้ เป็นการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาเยี่ยมชมศึกษาดูงาน จำนวน 50 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

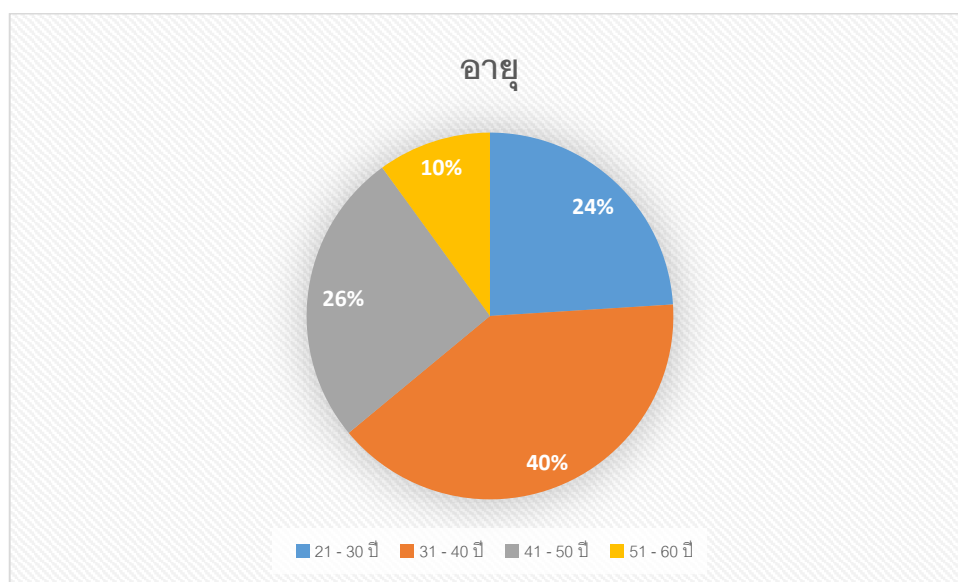
ข้อ 1 เพศของกลุ่มผู้ศึกษาดูงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	20	40.0
หญิง	30	60.0
รวม	50	100.0



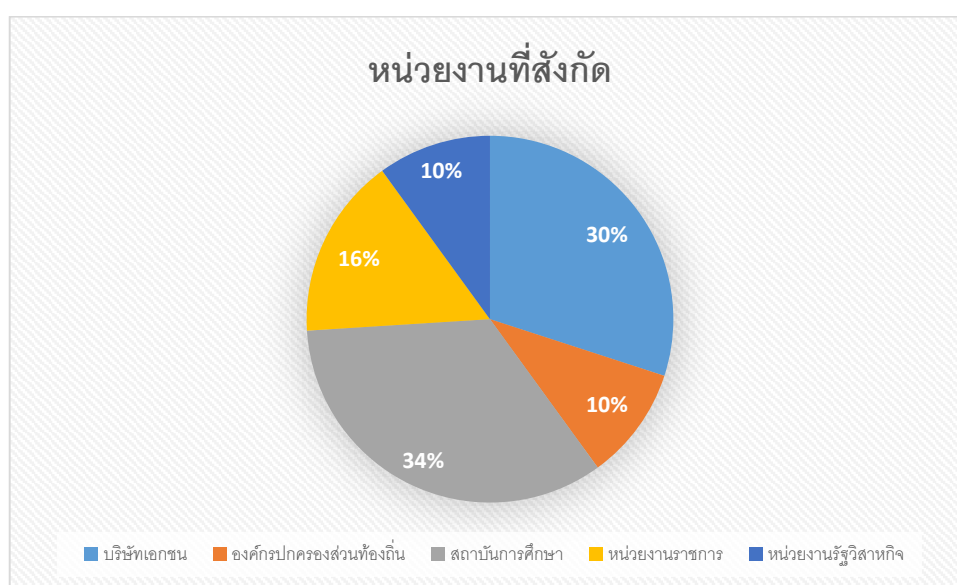
ข้อ 2 ช่วงอายุของกลุ่มผู้ศึกษาดูงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	12	24.0
31 - 40 ปี	20	40.0
41 - 50 ปี	13	26.0
51 - 60 ปี	5	10.0
รวม	50	100.0



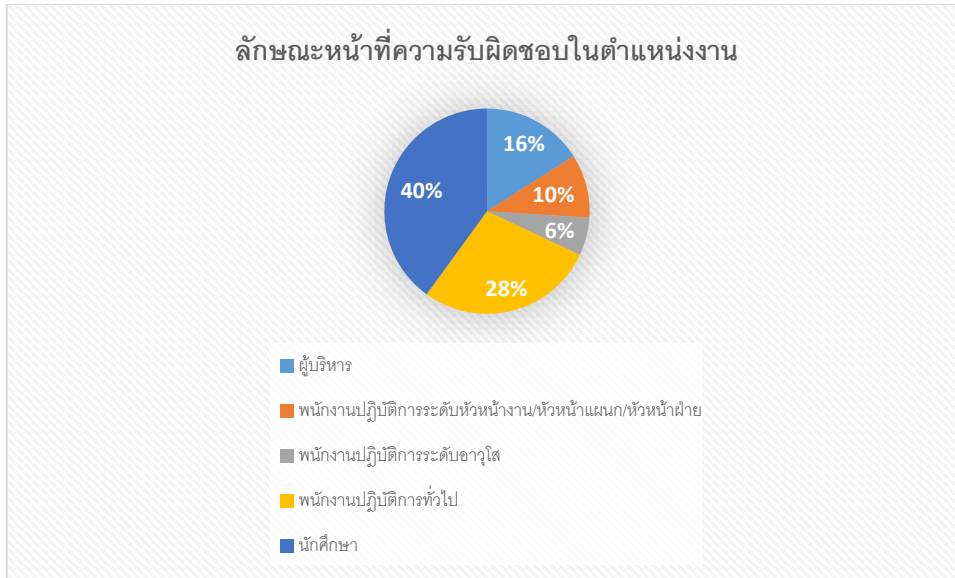
ข้อ 3 หน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มผู้ศึกษาดูงาน

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทเอกชน	15	30.0
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5	10.0
สถาบันการศึกษา	17	34.0
หน่วยงานราชการ	8	16.0
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	5	10.0
รวม	50	100.0



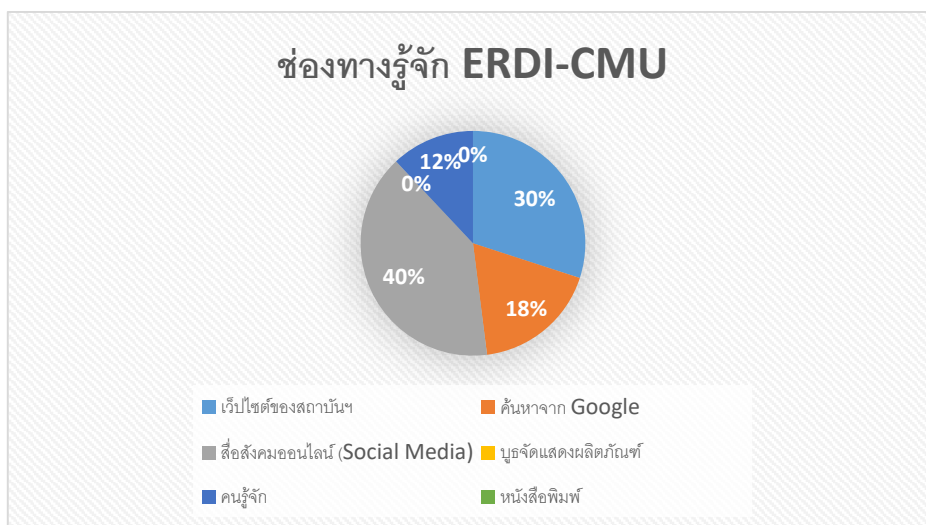
ข้อ 4 ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานของกลุ่มผู้ศึกษาดูงาน

ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	8	16.0
พนักงานปฏิบัติการระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	5	10.0
พนักงานปฏิบัติการระดับอาวุโส	3	6.0
พนักงานปฏิบัติการทั่วไป	14	28.0
นักศึกษา	20	40.0
รวม	50	100.0



ข้อ 5 ช่องทางที่กลุ่มผู้ศึกษาดูงานรู้จักสถาบัน

รู้จัก ERDI - CMU จากช่องทางใด	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ของสถาบันฯ	15	30.0
ค้นหาจาก Google	9	18.0
สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	20	40.0
บูธจัดแสดงผลภัณฑ์	0	0
คนรู้จัก	6	12.0
หนังสือพิมพ์	0	0
รวม	50	100.0



ส่วนที่ 2 ผลความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมศึกษาดูงานด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม ณ สถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงานนครพิงค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เนื้อหาความรู้ที่ได้รับ					
1.1 มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องพลังงานเพิ่มขึ้น	28 (56.00)	16 (32.00)	6 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
1.2 ใช้สื่อที่เหมาะสมทำให้เข้าใจเรื่องราวได้ง่าย	42 (84.00)	5 (10.00)	3 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
1.3 ได้รับความรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง	17 (34.00)	25 (50.00)	8 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. วิทยากร					
2.1 บรรยายตรงตามหัวข้อ	40 (80.00)	10 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2.2 บรรยายชัดเจนและเข้าใจง่าย ให้ความกระจ่าง	8 (16.00)	31 (62.00)	11 (22.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2.3 วิธีการบรรยายดึงดูดความสนใจ	15 (30.00)	22 (44.00)	13 (26.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2.4 เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	42 (84.00)	8 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2.5 ตอบปัญหาและข้อซักถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น	35 (70.00)	15 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2.6 แนะนำแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้	16 (32.00)	25 (50.00)	9 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
3. สถานที่และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ					
3.1 ความสะดวกในการติดต่อขอเข้าศึกษาดูงานของสถาบัน	40 (80.00)	10 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
3.2 ความสะดวกสบายในขณะที่ดูงาน (น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ฯลฯ)	37 (74.00)	13 (26.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
3.3 ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ที่ เกี่ยวข้องกับทุกคน	42	8	0	0	0
	(84.00)	(16.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
3.4 ระยะเวลาดูงานเหมาะสมกับเนื้อหา	14	28	8	0	0
	(28.00)	(56.00)	(16.00)	(0.00)	(0.00)

สรุป

จากการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมศึกษาดูงานด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม ณ สถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงานนครพิงค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565 จากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่า ผู้เข้าศึกษาดูงาน มีความพึงพอใจในด้าน เนื้อหาความรู้ที่ได้รับ วิทยากร และสถานที่ และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ อยู่ในระดับ ดีมาก และดี