	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	2/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร		

1. วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการภายนอกและบุคลากรภายในที่มาใช้บริการของห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการ ความพึงพอใจในและความผูกพันของบุคลากร นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของบริการ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนระบบการบริหารงาน กิจกรรมการทดสอบ/สอบเทียบ และการบริการผู้ขอรับบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการและบุคลากร และสภาวะการณ์ปัจจุบัน

2. ขอบเขต


จะทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการและบุคลากรเป้าหมายที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ขอรับบริการและบุคลากรห้องปฏิบัติการ (Individuals) เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามการจำแนกตามลักษณะงานบริการคือ งานบริการผู้ขอรับบริการภายนอก งานบริการผู้ขอรับบริการภายใน และบุคลากรที่ให้บริการเป็นประชากรในการศึกษาให้ เป็นไปตามตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 (มอก.17025)

3. เอกสารอ้างอิง


- 3.1 คู่มือคุณภาพ(M-17025) ข้อ 4.7 เรื่อง การให้บริการผู้ขอรับบริการ
- 3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน(P-504-01) เรื่อง การทดสอบหรือสอบเทียบ
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน(P-503-01) เรื่อง การจัดการสถานที่และภาวะแวดล้อม
- 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน (P-408-01) เรื่อง การจัดการขอร้องเรียน
- 3.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน(P-415-01) เรื่อง การทบทวนการบริหาร
- 3.6 เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง วิธีการใช้แบบประเมินความพึงพอใจ
- 3.7 กรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ

4. คำนิยาม

- | | | |
|---|---------|---|
| 4.1 ความพึงพอใจ | หมายถึง | ระดับความรู้สึกในทางบวกหรือในทางที่ดีของผู้ขอรับบริการ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง |
| 4.2 บริการของห้องปฏิบัติการ | หมายถึง | บริการงานการเรียนการสอน บริการงานวิจัย และบริการวิชาชีพ |
| 4.3 ผู้ขอรับบริการ | หมายถึง | ลูกค้า ประชาชน และ/หรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ซึ่งอยู่นอกองค์กรเดียวกันกับห้องปฏิบัติการ และพนักงาน นักศึกษา คณาจารย์ ผู้ช่วยสอนและวิจัย นักวิจัย และหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอยู่ในองค์กรเดียวกันกับห้องปฏิบัติการ |
| 4.4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ | หมายถึง | ร้อยละความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการตามที่หน่วยบริการได้ทำการสำรวจ |
| 4.5 งานบริการผู้ขอรับบริการภายนอก | หมายถึง | งานบริการประชาชน และ/หรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนซึ่งอยู่นอกองค์กรเดียวกันกับห้องปฏิบัติการ |

	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	3/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร		

4.6	งานบริการผู้ขอรับบริการภายใน	หมายถึง	งานบริการพนักงาน นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัย ผู้ช่วยสอนและวิจัย และหน่วยงานต่างๆซึ่งอยู่ในองค์การเดียวกันกับห้องปฏิบัติการ
4.7	ผู้ให้บริการ	หมายถึง	ผู้ทดสอบ/ผู้สอบเทียบ/ผู้ทดลอง/ผู้วิเคราะห์/ผู้สร้าง/ผู้ผลิตอุปกรณ์/ผู้ควบคุมการใช้เครื่องมือ/ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
4.8	ผู้สำรวจ	หมายถึง	ฝ่ายสนับสนุนโครงการวิจัยและประสานงานบัณฑิตศึกษาร่วมกับผู้รับผิดชอบห้องปฏิบัติการ หน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ(LSU) และ/หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4.9	บุคลากร	หมายถึง	ผู้ให้บริการ
5. ความรับผิดชอบ			
5.1	ผู้สำรวจ	รับผิดชอบ	สำรวจ ติดตาม สอบถาม ผู้ขอรับบริการและบุคลากร อย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพของบริการของห้องปฏิบัติการ ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ตามวิธีการที่กำหนด
6. วิธีการดำเนินงาน			
6.1	การสำรวจความคิดเห็น ผู้สำรวจ ต้องจัดให้มีการดำเนินการ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของบริการของห้องปฏิบัติการ ทางด้านการเรียนการสอน(ภาคปฏิบัติการ) ด้านงานวิจัย ด้านวิเคราะห์ทดสอบ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ และสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ทั้งนี้ให้ดำเนินการดังนี้		
6.1.1	กำหนดวัตถุประสงค์ของการสำรวจไว้ชัดเจนไม่กำกวมเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงทางสถิติ มิใช่เพื่อผลที่กำหนดขึ้นล่วงหน้า หรือเพื่อผลทางการดำเนินงาน หรือการโน้มน้าวผู้ขอรับบริการ บุคลากร หรือเพื่อกิจกรรมอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน		
6.1.2	พิจารณาการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่นแทนการสำรวจ จะรวบรวมข้อมูลโดยวิธีอื่นแทนที่จะทำการสำรวจได้หรือไม่ เช่น จากข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> บันทึกข้อร้องเรียน(FM-408-01-01) <input type="checkbox"/> ใบคำขอรับบริการ(FM-404-01-01)/ ใบคำขอรับบริการสอบเทียบ(FM-404-01-02)/ ใบคำขอรับบริการทดสอบวัสดุก่อสร้าง(FM-404-01-03) <input type="checkbox"/> ใบทบทวนคำขอรับบริการ(FM-404-01-02) <input type="checkbox"/> บันทึกการควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด(FM-409-01-01) เป็นต้น		
6.2	นิยามศัพท์ปฏิบัติการ ในการสำรวจความคิดเห็น ผู้สำรวจกำหนดที่จะทำการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้สำรวจจึงกำหนดปัจจัยตามกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจดังนี้		
6.2.1	ผู้สำรวจกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร เป็นตัวแปรตาม โดยผู้สำรวจจะสร้างมาตรวัดทัศนคติ Likert Scale เพื่อวัดระดับความรู้สึก และทัศนคติของผู้ขอรับบริการที่เป็นประชากรตัวอย่างในศูนย์เครื่องมือ ว่าผู้ขอรับบริการและบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณต่อไป		

	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	4/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร		

6.2.2 กรณีสำรวจผู้ให้บริการ ผู้สำรวจกำหนดให้ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยต่อคุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรอิสระ (อ้างอิงตามกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจ) ซึ่งผู้สำรวจจะทำการสร้างมาตรวัดแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับความรู้สึกและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เป็นประชากรตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังกล่าวเพื่อนำไปวิเคราะห์เชิงปริมาณต่อไป


6.2.3 กรณีสำรวจบุคลากร ผู้สำรวจกำหนดให้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านภาวะผู้นำองค์กร ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร/ความก้าวหน้าในสายงานเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้สำรวจจะทำการสร้างมาตรวัดแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับความรู้สึกและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เป็นประชากรตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังกล่าวเพื่อนำไปวิเคราะห์เชิงปริมาณต่อไป

6.3 **ประชากรและการสุ่มประชากรตัวอย่าง** ผู้สำรวจมีหน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ ผู้ให้บริการและบุคลากรในศูนย์เครื่องมือฯ โดยกำหนดให้เป็นประชากรในการศึกษา โดยผู้สำรวจจำแนกประชากรผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามประเภทผู้ให้บริการ และกลุ่มบุคลากร 1 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้ให้บริการภายนอก จำแนกตามสถานภาพเป็น ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และอื่นๆ
- 2) กลุ่มผู้ให้บริการภายใน จำแนกตามสถานภาพเป็น นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ผู้ช่วยสอนและวิจัย พนักงาน และอื่น ๆ
- 3) กลุ่มบุคลากร จำแนกตามสถานภาพเป็น ฝ่าย และอื่น ๆ

จำนวนประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง(n) จากจำนวนผู้ให้บริการ(N) ตามทฤษฎีของเคร์คกีและมอร์แกน โดยการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามความน่าจะเป็นโดยการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งชั้นชั้นภูมิตามสัดส่วน โดยจำแนกตามประเภท และสถานภาพของผู้ให้บริการ เพื่อให้การสุ่มตัวอย่างนี้เป็นตัวแทนที่ดีของประชาชนในทุกประเภทและสถานภาพของผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง และมีความน่าเชื่อถือได้

หมายเหตุ : จำนวนประชากรในการศึกษาในแต่ละประเภทและสถานภาพของผู้ให้บริการให้ดูจากข้อมูลสถิติการขอใช้บริการและ/หรือข้อมูลสำรวจล่าสุด


	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	5/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร		

ตาราง สำหรับพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีของครีคกีและมอร์แกน อ้างอิงจากเอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ

N	n	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
10	10	70	69	160	113	280	162	500	217	1200	291	2800	338	20000	377
15	14	75	58	170	118	290	165	550	226	1300	297	3000	341	30000	379
20	19	80	66	180	123	300	169	600	236	1400	302	3500	346	40000	380
25	24	85	70	190	127	320	175	650	242	1500	306	4000	351	50000	381
30	28	90	73	200	132	340	181	700	248	1600	310	4500	354	75000	382
35	32	95	76	210	136	360	186	750	254	1700	313	5000	357	100000	384
40	36	100	80	220	140	380	191	800	260	1800	317	6000	361	N=ขนาดประชากร n=ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง	
45	40	110	86	230	144	400	196	850	265	1900	320	7000	364		
50	44	120	92	240	148	420	201	900	269	2000	322	8000	367		
55	48	130	97	250	152	440	205	950	274	2200	327	9000	368		
60	52	140	103	260	155	460	210	1000	278	2400	331	10000	370		
65	56	150	103	270	159	480	214	1100	285	2600	335	15000	375		

6.4 จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร เพื่อวัดระดับความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้บริการและบุคลากรที่เป็นประชากรตัวอย่าง โดยควรพิจารณาที่การเสียค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับความคลาดเคลื่อน ใช้ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ใช้คำถามที่สอดคล้องกับแนวความคิด ผู้ใช้บริการและบุคลากร โดย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังของประชากรตัวอย่าง โดยให้เลือกตอบ(Checklist) และเติมคำในช่องว่าง ซึ่งจะประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้บริการและบุคลากร วุฒิการศึกษาสูงสุด ปัจจุบันสังกัดสำนักวิชา (กรณีสถานภาพนักศึกษา/อาจารย์/นักวิจัย) หรือฝ่าย หน่วยงานที่ให้บริการ ประเภทงานที่ให้บริการ ประเภทงานบริการที่ท่านใช้ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งจะทำให้ผลการประเมินมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- ส่วนที่ 2 **กรณีผู้ให้บริการ** เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการขอรับบริการ โดยใช้กรอบแนวคิด จำนวน 4 ปัจจัยและสร้างคำถามเพื่อกำหนดเป็นเกณฑ์ชี้วัดให้ครอบคลุมปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยดังนี้
 ปัจจัยที่ 1 : กระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 ปัจจัยที่ 2 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ปัจจัยที่ 3 : สิ่งอำนวยความสะดวก
 ปัจจัยที่ 4 : คุณภาพการให้บริการ
- กรณีบุคลากร** เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้กรอบแนวคิดจำนวน 7 ปัจจัยและสร้างคำถามเพื่อกำหนดเป็นเกณฑ์ชี้วัดให้ครอบคลุมปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยดังนี้
 ปัจจัยที่ 1 : หน้าที่ความรับผิดชอบ
 ปัจจัยที่ 2 : การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 ปัจจัยที่ 3 : วัฒนธรรมองค์กร

	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	6/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร		

ปัจจัยที่ 4 : ภาวะผู้นำองค์กร

ปัจจัยที่ 5 : สวัสดิการ

ปัจจัยที่ 6 : สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่ 7 : การพัฒนาบุคลากร/ความก้าวหน้าในสายงาน

- ส่วนที่ 3 ทัศนคติของผู้ให้บริการ** เป็นการตั้งคำถามที่จะสะท้อนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการในภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ **ทัศนคติของบุคลากร** เป็นการตั้งคำถามที่จะสะท้อนเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร จำนวน 6 ข้อ

ในการสร้างคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 ทำการสร้างมาตรวัดแบบ Likert Scale หรือแบบที่เหมาะสม โดยได้ทำการสำรวจความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกรอบความคิดเชิงทฤษฎีแล้วกำหนดคำถามให้ตรงกับสาระสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว ส่วนคำตอบจะกำหนดน้ำหนักตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยลักษณะการให้น้ำหนักจะเป็นลักษณะความต่อเนื่องของน้ำหนักจากมากไปหาน้อย โดยแบ่งระดับคะแนนตามน้ำหนักคำตอบเป็น 5 ระดับคือ 5,4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ในส่วนที่ข้อความคำถามเป็นแบบ Positive Question ส่วนข้อความแบบ Negative Question จะให้คะแนนตรงข้าม กล่าวคือ ถ้ามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 1,2,3,4 และ 5 ตามลำดับ

จากหลักการ ผู้สำรวจนำมาสร้างข้อคำถามเพื่อวัดปัจจัยต่าง ๆ จำแนกเป็นข้อ ๆ รายละเอียดตามแบบฟอร์ม FM-407-02-01(แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ) / FM-407-02-13(แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร)

- 6.5 จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เพื่อวัดระดับความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการที่เป็นประชากรตัวอย่าง โดยควรพิจารณาว่าการเสียค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับความคลาดเคลื่อน ใช้ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ใช้คำถามที่สอดคล้องกับแนวความคิดและผู้ให้บริการ


- 6.6 จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการด้านการเรียนการสอน (ภาคปฏิบัติการ) และด้านงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้คือ

6.6.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านการเรียนการสอน (ภาคปฏิบัติการ) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้


- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามด้านระบบฐานข้อมูลของศูนย์เครื่องมือฯ
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประเด็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการขอรับบริการของผู้รับบริการห้องปฏิบัติการ
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการให้ดียิ่งขึ้น

6.6.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านงานวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประเด็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการขอรับบริการ
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการให้ดียิ่งขึ้น

	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	7/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร		

- 6.7 การทดสอบแบบสอบถามและวิธีการที่จะใช้ เพื่อให้ทราบปัญหาของการสำรวจ เมื่อจัดทำแบบฟอร์ม FM-407-02-01 (แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ) / FM-407-02-13(แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร) เสร็จแล้วจะได้จัดพิมพ์แบบสอบถามจำนวนที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ทดสอบมาตรวัดว่ามีความเหมาะสมเพียงใด(Prestest) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ โดยพนักงานธุรการหรือผู้ช่วยสำรวจ เป็นผู้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ โดยผู้สำรวจได้ชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถามจนเป็นที่เข้าใจอย่างดีก่อนนำไปทดสอบ
- หมายเหตุ:** ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ในทุกปัจจัยต้องมีค่าความน่าเชื่อถือได้ในระดับสูง และค่า Alpha รวมทั้งฉบับไม่ควรน้อยกว่า 0.85 จึงจะแสดงว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ถ้าในบางข้อคำถามไม่ชัดเจนหรือในส่วนของคำชี้แจงยังไม่ชัดเจน ให้นำมาปรับปรุงเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน (รายละเอียดแบบสอบถามตามแบบฟอร์ม FM-407-02-01(แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ) / FM-407-02-13(แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร)
- 6.8 การส่งแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการศูนย์เครื่องมือทางด้านการเรียนการสอน และงานวิจัย ผู้สำรวจส่งแบบสำรวจด้านการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ (<https://forms.gle/56YcNWwCNC8KgruZ9>) และส่งแบบสำรวจด้านงานวิจัยผ่านระบบออนไลน์ (<https://forms.gle/rgGzqbnFa6R5DXbq7>) โดยจัดทำบันทึกข้อความแจ้งไปยังสำนักวิชาและประชาสัมพันธ์ข่าวช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัย
- 6.9 ทำการฝึกอบรมพนักงานธุรการหรือผู้ช่วยสำรวจ ให้ทราบเนื้อหาของ การสำรวจสร้างเครื่องมือตรวจสอบในการทำการสำรวจแต่ละขั้น จัดทำแบบสอบถามตามที่ได้ปรับปรุงแล้ว FM-407-02-01(แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ) / FM-407-02-13(แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร) จำนวนชุดตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้สำรวจได้ชี้แจงเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของการสุ่มตัวอย่างดังได้กล่าวไว้แล้วพร้อมกับสาระสำคัญของข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมดให้พนักงานธุรการหรือผู้ช่วยสำรวจจนเป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนทุกคนก่อนที่จะไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6.10 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังลูกค้าโดยตรงหรือใช้วิธีการที่เหมาะสมก่อนเปิดภาคการศึกษาและก่อนสิ้นปีงบประมาณ
- 6.11 การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสม หรือโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for The Social Science) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยหาค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการขอรับบริการ และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการ ใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ ด้วยกัน คือ

	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	8/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร		

เกณฑ์	คะแนน
มีความพึงพอใจมากที่สุด(คะแนนเฉลี่ย 4.50 ขึ้นไป)	5
มีความพึงพอใจมาก(คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49)	4
มีความพึงพอใจปานกลาง(คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49)	3
มีความพึงพอใจน้อย(คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49)	2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด(คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50)	1

6.12 สรุปผลการศึกษาสำรวจและข้อเสนอแนะทางสถิติกับข้อมูลที่เก็บมา ให้ผู้สำรวจรายงานผลการสำรวจโดยสรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจควรมีข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ ในเชิงบริหาร และในเชิงนโยบาย อย่างน้อยต้องได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ

- ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ
- คุณภาพของผลการทดสอบ/สอบเทียบ
- แนวโน้ม และช่องทางในการปรับปรุงบริการและกระบวนการต่างๆ
- ความสามารถของผู้ให้บริการ


โดยให้สรุปผลการศึกษาลงใน FM-407-02-02(ใบทบทวนการสำรวจความพึงพอใจ) และ/หรือ FM-407-02-14(ใบทบทวนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน)

6.12.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจต้องเก็บรักษาความลับของผู้ตอบเสมอ

6.12.2 เปิดเผยวิธีการสำรวจ เพื่อให้สามารถประเมินคุณค่าและทำการสำรวจซ้ำได้

6.13 การทบทวนการบริหาร ให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากความต้องการ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ เก็บบันทึกและรวบรวมสรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเข้าสู่การประชุม ทบทวนโดยผู้บริหารห้องปฏิบัติการ อย่างน้อยต้องได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากร คุณภาพของผลการทดสอบ แนวโน้มและช่องทางในการปรับปรุงบริการและกระบวนการต่างๆ ความสามารถของผู้ให้บริการ ตามขั้นตอนการดำเนินงาน(P-415-01) เรื่อง การทบทวนการบริหาร เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงระบบ การจัดการของห้องปฏิบัติการ

6.14 ดัชนีวัดประสิทธิผลการทำงาน มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและบุคลากรโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจ การบริการของห้องปฏิบัติการ ค่าเป้าหมายมากกว่าหรือเท่ากับมีความพึงพอใจมาก ความถี่ในการประเมินผลอย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง เพื่อหาข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไขทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

	ห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	หมายเลขเอกสาร	WI-407-02-01
		แก้ไขครั้งที่	2
		หน้าที่	9/9
ชื่อเอกสาร	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	วันที่บังคับใช้	14 มิถุนายน 2565
ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและบุคลากร		

7. แบบฟอร์ม/บันทึก			
บันทึก	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาการเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
FM-407-02-01(แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ)	ตู้เอกสาร M(ฝสป)	ไม่น้อยกว่า 5 ปี	หน.ฝ่ายสนับสนุน โครงการวิจัยและ ประสานงาน บัณฑิตศึกษา
FM-407-02-02(ใบทบทวนการสำรวจความพึงพอใจ)	ตู้เอกสาร M(ฝสป)	ไม่น้อยกว่า 5 ปี	
FM-407-02-13(แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร)	ตู้เอกสาร M(ฝสป)	ไม่น้อยกว่า 5 ปี	
FM-407-02-14(ใบทบทวนการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน)	ตู้เอกสาร M(ฝสป)	ไม่น้อยกว่า 5 ปี	