



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2564
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) เพื่อให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีผลการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

คณะ หน่วยงาน	จำนวน โครงการ	งบประมาณ			จำนวนผู้ร่วม โครงการ
		แผ่นดิน	รายได้	หน่วยงาน ภายนอก	
พัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้					
เภสัชศาสตร์	2			75,700	500
รัฐศาสตร์	3		28,150	1,580,160	
วิทยาลัย แพทยศาสตร์ และการ สาธารณสุข	1			156,800	
วิทยาศาสตร์	1			290,000	480
วิศวกรรมศาสตร ์	2			92,200	101
ศิลปศาสตร์	1				40
สำนักงาน ส่งเสริมบริหาร งานวิจัยฯ	3		170,500	4,240,100	680
ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก					
วิศวกรรมศาสตร ์	2			939,700	27

ศิลปศาสตร์	1			300,000	
สำนักงาน ส่งเสริมบริหาร งานวิจัยฯ	84			6,646,327.52	223
สร้างเสริมสุขภาพที่ดี					
เภสัชศาสตร์	1			2,137,150	152
ศิลปประยุกต์ และ สถาปัตยกรรม ศาสตร์	1				805
การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ					
เกษตรศาสตร์	1			398,145	
เภสัชศาสตร์	1			209,300	95
สำนักงาน ส่งเสริมบริหาร งานวิจัยฯ	1	678,480			258

จำนวนโครงการหลักสูตรระยะสั้น upskill reskill

คณะ หน่วยงาน	จำนวน โครงการ	งบประมาณ	จำนวนผู้ร่วม โครงการ
เกษตรศาสตร์	4	1,406,655	190
เภสัชศาสตร์	7	840,000	152
พยาบาลศาสตร์	2	2,675,000	85
รัฐศาสตร์	2	14,950	16
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	2	87,685	169
วิทยาศาสตร์	3	8,224,260	2,710
วิศวกรรมศาสตร์	6	309,860	189

ศิลปศาสตร์	3	651,632.87	382
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	1	50,000	1,001
สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ	1	500,000	47

จำนวนโครงการ/กิจกรรม บริการวิเคราะห์ทดสอบ

คณะ หน่วยงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนผู้รับบริการ	ประเภทการวิเคราะห์ทดสอบ
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	1	60,146	16	บริการวิเคราะห์คุณภาพน้ำที่โรงพยาบาล
วิทยาศาสตร์	4	1,070,758		หน่วยวิเคราะห์น้ำ หน่วยวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ OTOP หน่วยวิเคราะห์ทางความร้อน หน่วยตรวจวัดวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
วิศวกรรมศาสตร์	2	641,337	45	โครงการบริการศูนย์ทดสอบน้ำ โครงการบริการศูนย์ทดสอบวัสดุ
สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ	1	333,000	1	วิเคราะห์ค่าพลังงานในอาคาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ

สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ได้ทำการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อสอบถามถึง ความพึงพอใจ ในการร่วมโครงการ โดยถามในประเด็นความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยได้จัดทำแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับบริการจากโครงการต่าง ๆ จำนวน 3401 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้และเกณฑ์การแปลผล

แบบสอบถามที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย 7 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 2 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ 1 ข้อ

ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เพื่อแสดงผลในรูปของความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยการแปลผลค่าเฉลี่ย ใช้การแปลความหมายตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจมาก

ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	970	28.52
หญิง	2,431	71.48
รวม	3,401	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	98	2.88
15-25	297	8.73
26-35	320	9.41
36-45	652	19.17
46-55	991	29.14
>55	1,019	29.96
ไม่ระบุ	24	0.71
รวม	3,401	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1,552	45.63
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	1,113	32.76
อนุปริญญา/เทียบเท่า	251	7.38

ปริญญาตรี	370	10.88
ปริญญาโท	35	1.00
ปริญญาเอก	5	0.15
ไม่ระบุ	76	2.23
รวม	3,401	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	292	8.59
ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	216	6.35
ธุรกิจส่วนตัว	259	7.62
เกษตรกร	2,441	71.77
ประกอบอาชีพอื่น ๆ	129	3.79
ไม่ระบุ	64	1.88
รวม	3,401	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3401 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,431 คน คิดเป็นร้อยละ 71.48 เพศชาย จำนวน 970 คน คิดเป็นร้อยละ 28.52 ซึ่งเรียงลำดับจาก สูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. อายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 1,019 คน คิดเป็นร้อยละ 29.96
2. อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 991 คน คิดเป็นร้อยละ 29.14
3. อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 9.41
4. อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.69
5. อายุ 16 – 25 ปี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 8.73
6. อายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88
7. ไม่ระบุอายุ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71

ในส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา จำนวน 1,552 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63
2. ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1,113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73
3. ระดับปริญญาตรี จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88
4. ระดับอนุปริญญา จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38
5. ไม่ระบุการศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 2.23
6. ระดับปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
7. ระดับปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.15

ในด้านการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. อาชีพเกษตรกร จำนวน 2,441 คน คิดเป็นร้อยละ 71.77
2. นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59
3. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62
4. ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35
5. ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79
6. ไม่ระบุอาชีพ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 1.88

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการที่มีต่อการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

ในประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการที่มีต่อการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยนั้น ประกอบด้วยชุดคำถามถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการในแต่ละด้าน มีผลดังนี้

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก		
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (เช่น การสมัคร เข้าร่วมกิจกรรม การลงทะเบียน การแจกเอกสาร)	2,211	1,131	49	5	5	4.63	92.57
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการจ้างงาน (เช่น การตอบข้อซักถาม การให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ความสุภาพเรียบร้อย)	2,237	1,128	28	4	4	4.64	92.87
3. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการจัดกิจกรรม (เช่นสถานที่ อาหารว่าง อาหาร เอกสารประกอบ)	2,199	1,147	46	3	6	4.63	92.52
4. ความพึงพอใจต่อวิทยากร ผู้ให้บริการวิชาการ (เช่นมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่พูด สื่อสารได้น่าสนใจ ให้ข้อมูลตรงประเด็น ถ่ายทอดความรู้ได้ดี)	2,298	1,058	43	6	4	4.66	93.12
5. ความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระของการอบรม (เช่น ตรงกับความต้องการ ความสนใจ เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม)	2251	1090	50	6	4	4.64	92.80
6. ความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรม	2214	1147	34	3	3	4.64	92.73
7. ความคุ้มค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม (เช่น ตรงกับความต้องการ ความสนใจ เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม)	2587	764	42	7	1	4.74	94.87

ซึ่งผลจากการประเมินสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเรียงลำดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. ความคุ้มค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกิจกรรม (เช่น ตรงกับความต้องการ ความสนใจ เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม) มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.87

2. ความพึงพอใจต่อวิทยากร ผู้ให้บริการวิชาการ (เช่น มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่พูด สื่อสารได้น่าสนใจ ให้ข้อมูลตรงประเด็น ถ่ายทอดความรู้ได้ดี) มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.12

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการจ้างงาน (เช่น การตอบข้อซักถาม การให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ความสุภาพเรียบร้อย) ความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระของการอบรม (เช่น ตรงกับความต้องการ ความสนใจ เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม) และความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรม มีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน คะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

4. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (เช่น การสมัครเข้าร่วมกิจกรรม การลงทะเบียน การแจกเอกสาร) และความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการจัดกิจกรรม (เช่น สถานที่ อาหารว่าง อาหาร เอกสารประกอบ) มีความพึงพอใจระดับมากเท่ากัน คะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.57

ตอนที่ 3 ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้

ในประเด็นประโยชน์ / ความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้ เป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ โดยมีคำถามใน 3 เรื่องคือ สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ระยะเวลาในการนำความรู้ไปใช้หลังจากร่วมกิจกรรมและ การนำความรู้ที่ได้ไปขยายผลสู่การใช้ประโยชน์ โดยแต่ละหัวเรื่อง สรุปได้ ดังนี้

ข้อคำถาม / คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์		
ได้	3,337	98.12
ไม่ได้	64	1.88
นำไปใช้ได้ทันที		
นำความรู้ไปใช้หลังการอบรม 3 เดือน	297	8.73
นำความรู้ไปใช้หลังการอบรม 6 เดือน	90	2.65
อื่น ๆ	63	1.85

ผู้ตอบแบบสอบถาม 3,401 คน

สรุปภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำความรู้ที่ได้จากการร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด จำนวน 3,337 คน คิดเป็นร้อยละ 98.12 จากผู้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ 3,401 คน โดยส่วนใหญ่จะนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีหลังสิ้นสุดการอบรม จำนวน 2,951 คน คิดเป็นร้อยละ 86.77 รองลงมา 297 คน นำไปใช้หลังการอบรมแล้ว 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 8.73 และนำความรู้ไปใช้ได้หลังจากการอบรม 6 เดือน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65 และอื่น ๆ เช่น ยังไม่พร้อม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. พื้นที่จัดไม่ควรมีความชื้นสูง ทำให้ทำงานลำบาก
2. จากการลงพื้นที่ทำการสำรวจตำบลตามโครงการทำให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาต่างๆ มากมายในชุมชน เพื่อให้เกิดการต่อยอดจากโครงการ จนนำไปสู่การเป็นรากแก้วให้กับประเทศต่อไป
3. เป็นโครงการที่ดีมาก ถ้าสามารถผลักดันให้ชาวบ้านเลี้ยงเป็นอาชีพได้สำเร็จ
4. อยากทราบข้อมูลความรู้เรื่องงเห็ดร่างแห

5. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ในวงที่กว้างขึ้น เพราะคนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลที่แน่ชัด ทำให้ตีความแตกต่างออกไปจากความเป็นจริง
6. ควรเพิ่มเติมให้ความรู้เรื่องวิธีลขยะ การแยะขยะตามประเภท การจัดการน้ำเสียจากครัวเรือนแบบเบื้องต้น เพื่อจัดการขยะง่ายขึ้นครับ
7. อยากให้มีการจัดอบรมเรื่องปุ๋ยหมัก