

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยา
ของสถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ ประจำปี 2554



จัดทำโดย

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ

และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า โดยกำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “สถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ มุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพทั้งงานสนับสนุนการบริการสอบเทียบ และงานสนับสนุนการบริการฝึกอบรม โดยเป็นไปตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจในการรับบริการ” และจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ จึงได้ร่วมกับ สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยาของสถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ ประจำปี 2554

ความพึงพอใจการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยาของสถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ ประจำปี 2554 มุ่งเน้นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยา เพื่อนำมาประเมินผลความพึงพอใจ และรับทราบข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นลูกค้าที่มารับบริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยาของสถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ ประจำปี 2554 จำนวน 435 ราย ได้รับแบบสอบถามส่งกลับมาทั้งสิ้น 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.77 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน (E) $\pm 10\%$ ทั้งนี้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการสำรวจ

1. ความพึงพอใจการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยาของสถาบันมาตรฐานวิทยาแห่งชาติ ประจำปี 2554

ในภาพรวมลูกค้าร้อยละ 97.68 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยาของสถาบันฯ และมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิทยาของสถาบันฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยลูกค้าที่มารับบริการฝึกอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสมบูรณ์ของใบรับรองผลการศึกษา เป็นลำดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือความพึงพอใจเกี่ยวกับความสมบูรณ์ของใบเสร็จรับเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารก่อนการจัดการอบรมเป็นลำดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 3.43)

2. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพของสถาบันมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ ประจำปี 2554

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มาจากสังกัดของหน่วยงานต่างกัน (ภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ/องค์กรมหาชน/หน่วยงานในสังกัดของรัฐ) มีความพึงพอใจการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพของสถาบันมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มาจากหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน (ให้บริการสอบเทียบ ให้บริการวิเคราะห์ทดสอบ ให้บริการทั้งวิเคราะห์ทดสอบและสอบเทียบ ผลิตภัณฑ์ภัณฑ์ภาคอุตสาหกรรม) มีความพึงพอใจการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพของสถาบันมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. ระดับความรู้ของลูกค้า และการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพ ของสถาบันมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ ประจำปี 2554 ไปใช้ประโยชน์

ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพของสถาบันมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ ประจำปี 2554 ลูกค้ามีระดับความรู้คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ซึ่งอยู่ในระดับมีความรู้น้อย ทั้งนี้ หลังเข้ารับการฝึกอบรมฯ ลูกค้ามีระดับความรู้คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งอยู่ในระดับมีความรู้มาก

ลูกค้าร้อยละ 97.31 มีการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยความรู้จากการฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดี ได้แก่ ความรู้เรื่องขั้นตอนการสอบเทียบเครื่องมือวัดในแต่ละสาขา (เช่น เครื่องชั่ง Digital, Thermometer, Thermocouple เป็นต้น) ความรู้เรื่องการคำนวณ การอ่าน และการแปลผลค่าความไม่แน่นอนของการวัด (Uncertainty) เป็นต้น และลูกค้าร้อยละ 2.32 ไม่ได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยลูกค้าให้เหตุผลว่า อุปกรณ์ เครื่องมือวัดที่มีในหน่วยงานไม่ได้มาตรฐานและไม่ตรงกับเครื่องมือวัดที่อบรมมา ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 สถานที่จัดอบรม ลูกค้ามีความเห็นว่าสถานที่จัดฝึกอบรมมีความสะดวก และมีความเหมาะสม และเห็นว่าสถานที่จัดฝึกอบรม (คลองห้า จ.ปทุมธานี) อยู่ไกลเดินทางไม่สะดวก

4.2 ระยะเวลาในการฝึกอบรม ลูกค้ามีความเห็นว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหา แต่ในบางหลักสูตรควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มากขึ้น

4.3 การบริการของพนักงานประสานการอบรม ลูกค้ามีความเห็นว่าการบริการของพนักงานประสานการอบรมมีความเหมาะสมดี มีการประสานงานและให้ข้อมูลดี

4.4 หัวข้อการอบรม ลูกค้ำมีความเห็นว่าหัวข้อการอบรมมีความเหมาะสม และเสนอแนะว่า หัวข้อการอบรมควรมีความหลากหลาย ครอบคลุมมาตรฐานในแต่ละสาขาการวัด เช่น หัวข้อมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงในเรื่องพิกัดความเพ้อ หัวข้อการคำนวณหาค่าความไม่แน่นอนของการวัด (Uncertainty) และที่มาของแต่ละตัว หัวข้อการปรับแต่ง Multimeter (กรณีเกิดค่าผิดพลาด) หัวข้อการสอบเทียบด้าน Radio Frequency หัวข้อเครื่องมือวัดทางการแพทย์ เป็นต้น

4.5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ลูกค้ำมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิทยากร โดยเห็นว่าวิทยากรมีความรู้ ความชำนาญ สามารถถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้าฝึกอบรมได้ดี และวิทยากรควรมีการยกตัวอย่างประกอบการบรรยายมากกว่านี้ เกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาคปฏิบัติ เห็นว่าควรเน้นการฝึกอบรมภาคปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำความรู้ ไปประยุกต์ใช้ในงานจริงได้ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมล่วงหน้า และควรมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อ เนื้อหา ความรู้ และคุณสมบัติผู้เข้าฝึกอบรมให้ละเอียดมากขึ้น เป็นต้น

คำนำ

ระบบมาตรวิทยาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการส่งเสริมให้ภาคอุตสาหกรรมของไทยมีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ เนื่องจากการวัด วิเคราะห์ทดสอบ และสอบเทียบที่ถูกต้องแม่นยำตามข้อกำหนดของสากล ถือเป็นการประกันความถูกต้องของผลการวัดในกระบวนการผลิต ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ

สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นข้างต้น จึงได้จัดฝึกอบรมหลักสูตรมาตรวิทยา เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่บุคลากรของห้องปฏิบัติการระดับรอง ภาคอุตสาหกรรม และผู้ที่เกี่ยวข้องด้านมาตรวิทยา โดยมุ่งหวังให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคอุตสาหกรรม และส่วนรวมของประเทศต่อไป

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ
และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย