

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 160 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 148 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 12 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ	
	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	19
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	35
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	37
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	49

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	10
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	14
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	16
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	17
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	18
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	19
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	19
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	20
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	20
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	23
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	26
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	29
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	31
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	32
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	33
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	34

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	15
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายประเด็น	22
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	30

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	15	10.14
2. หญิง	133	89.86
รวมทั้งสิ้น	148	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	4	2.70
3. 30-39 ปี	17	11.49
4. 40-49 ปี	35	23.65
5. 50-59 ปี	49	33.11
6. 60 ปีขึ้นไป	43	29.05
7. ไม่ระบุ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	148	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	65.54
2. ปริญญาตรี	35	23.65
3. ปริญญาโท	14	9.46
4. ปริญญาเอก	2	1.35
รวมทั้งสิ้น	148	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	1.35
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	0	0.00
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	1	0.68
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	145	97.97
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	148	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.86 และเพศชาย ร้อยละ 10.14 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 33.11 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.05 และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 23.65 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 65.54 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.65 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.46 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ 97.97 รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 1.35 และเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ 0.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	87	58.78
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	23	15.54
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	128	86.49
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	7	4.73
5. คุณภาพของการให้บริการ	131	88.51
6. ราคาค่าบริการ	5	3.38
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	132	89.19
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	23	15.54
9. ทำเลที่ตั้ง	2	1.35

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 89.19 รองลงมา คือ มีคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 88.51 และมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 86.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	4	2.70
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	2.03
3. วิทยุ/โทรทัศน์	1	0.68
4. สื่อสิ่งพิมพ์	2	1.35
5. บุคคลแนะนำ	67	45.27
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	66	44.59
7. อื่นๆ เช่น มีเจ้าหน้าที่มาประชาสัมพันธ์ในหมู่บ้าน	46	31.08

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักผ่านบุคคลแนะนำ ร้อยละ 45.27 รองลงมา คือ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 44.59 และมีเจ้าหน้าที่มาประชาสัมพันธ์ในหมู่บ้าน ร้อยละ 31.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.63	0.59	มากที่สุด	92.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	39 (26.35)	105 (70.95)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.68	0.52	มากที่สุด	93.60
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.05)	39 (26.35)	103 (69.6)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.66	0.56	มากที่สุด	93.20
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0 (0.00)	1 (0.67)	10 (6.76)	42 (28.38)	95 (64.19)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.65	มากที่สุด	91.20
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	0 (0.00)	2 (1.35)	7 (4.73)	38 (25.68)	101 (68.24)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.65	มากที่สุด	92.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.75	0.49	มากที่สุด	95.00
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.38)	34 (22.97)	109 (73.65)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.70	0.53	มากที่สุด	94.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการ ถ่ายทอดและการสื่อสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	47 (31.76)	97 (65.54)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.63	0.54	มากที่สุด	92.60
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	18 (12.16)	126 (85.14)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.45	มากที่สุด	96.40
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.35)	21 (14.19)	125 (84.46)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.83	0.41	มากที่สุด	96.60
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.03)	20 (13.51)	125 (84.46)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.35)	20 (13.51)	126 (85.14)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.67)	10 (6.76)	33 (22.30)	104 (70.27)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.62	0.64	มากที่สุด	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.74	0.52	มากที่สุด	94.80
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (6.08)	34 (22.97)	105 (70.95)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.59	มากที่สุด	93.00
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุ ที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	2 (1.35)	7 (4.73)	29 (19.6)	110 (74.32)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.63	มากที่สุด	93.40

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความ ทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือ ที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	1 (0.68)	2 (1.35)	26 (17.57)	119 (80.4)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.78	0.49	มากที่สุด	95.60
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.03)	28 (18.92)	117 (79.05)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.77	0.47	มากที่สุด	95.40
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัด อบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.03)	28 (18.92)	117 (79.05)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.77	0.47	มากที่สุด	95.40
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.03)	29 (19.59)	116 (78.38)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.76	0.47	มากที่สุด	95.20
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.68)	2 (1.35)	29 (19.59)	116 (78.38)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20
ด้านการให้บริการ								4.72	0.50	มากที่สุด	94.40
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไป ถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	41 (27.70)	103 (69.6)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.53	มากที่สุด	93.40

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	34 (22.97)	110 (74.33)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.51	มากที่สุด	94.40
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.03)	29 (19.59)	116 (78.38)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.76	0.47	มากที่สุด	95.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.35)	34 (22.97)	112 (75.68)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.74	0.47	มากที่สุด	94.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.72	0.51	มากที่สุด	94.40

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ ประเด็นมีคำอธิบายและข้อเสนอแนะขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) และประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.75 คะแนน (ร้อยละ 95.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.84 คะแนน (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.83 คะแนน (ร้อยละ 96.60) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.82 คะแนน (ร้อยละ 96.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.74 คะแนน (ร้อยละ 94.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นคุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม คิดเป็น 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.60) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.77 คะแนน (ร้อยละ 95.40) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.20) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) และประเด็นเนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.63	0.55	มากที่สุด	92.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ หลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือ ทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	42 (28.38)	102 (68.92)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.66	0.53	มากที่สุด	93.20
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอน การเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	41 (27.70)	103 (69.6)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.53	มากที่สุด	93.40
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม.	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.41)	50 (33.78)	90 (60.81)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.60	มากที่สุด	91.00
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำ กิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.05)	42 (28.38)	100 (67.57)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.56	มากที่สุด	92.80
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.79	0.43	มากที่สุด	95.80
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.38)	33 (22.30)	110 (74.32)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.52	มากที่สุด	94.20
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.05)	46 (31.08)	96 (64.86)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.57	มากที่สุด	92.20

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.68)	16 (10.81)	131 (88.51)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.88	0.35	มากที่สุด	97.60
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (12.16)	130 (87.84)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (10.81)	132 (89.19)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (12.84)	129 (87.16)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.87	0.34	มากที่สุด	97.40
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.73)	36 (24.32)	105 (70.95)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.66	0.57	มากที่สุด	93.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.76	0.46	มากที่สุด	95.20
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.38)	37 (25.00)	106 (71.62)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.68	0.53	มากที่สุด	93.60
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	1 (0.67)	5 (3.38)	33 (22.30)	109 (73.65)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.57	มากที่สุด	93.80
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.35)	26 (17.57)	120 (81.08)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.68)	28 (18.92)	119 (80.4)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.68)	28 (18.92)	119 (80.4)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.68)	27 (18.24)	120 (81.08)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.35)	28 (18.92)	118 (79.73)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.78	0.44	มากที่สุด	95.60
ด้านการให้บริการ								4.75	0.45	มากที่สุด	95.00
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอด ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ ปฏิบัติได้จริง	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.70)	38 (25.68)	106 (71.62)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.52	มากที่สุด	93.80
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.68)	32 (21.62)	115 (77.70)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.77	0.44	มากที่สุด	95.40
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	30 (20.27)	118 (79.73)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (21.62)	116 (78.38)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.74	0.46	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.74 คะแนน (ร้อยละ 94.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีคำอธิบายและชี้แนะขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) และประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.79 คะแนน (ร้อยละ 95.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.89 คะแนน (ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือ ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.88 คะแนน (ร้อยละ 97.60) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.87 คะแนน (ร้อยละ 97.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นคุณภาพความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.80 คะแนน (ร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.60) และประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.75 คะแนน (ร้อยละ 95.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.80 คะแนน (ร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.77 คะแนน (ร้อยละ 95.40) และประเด็นเนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

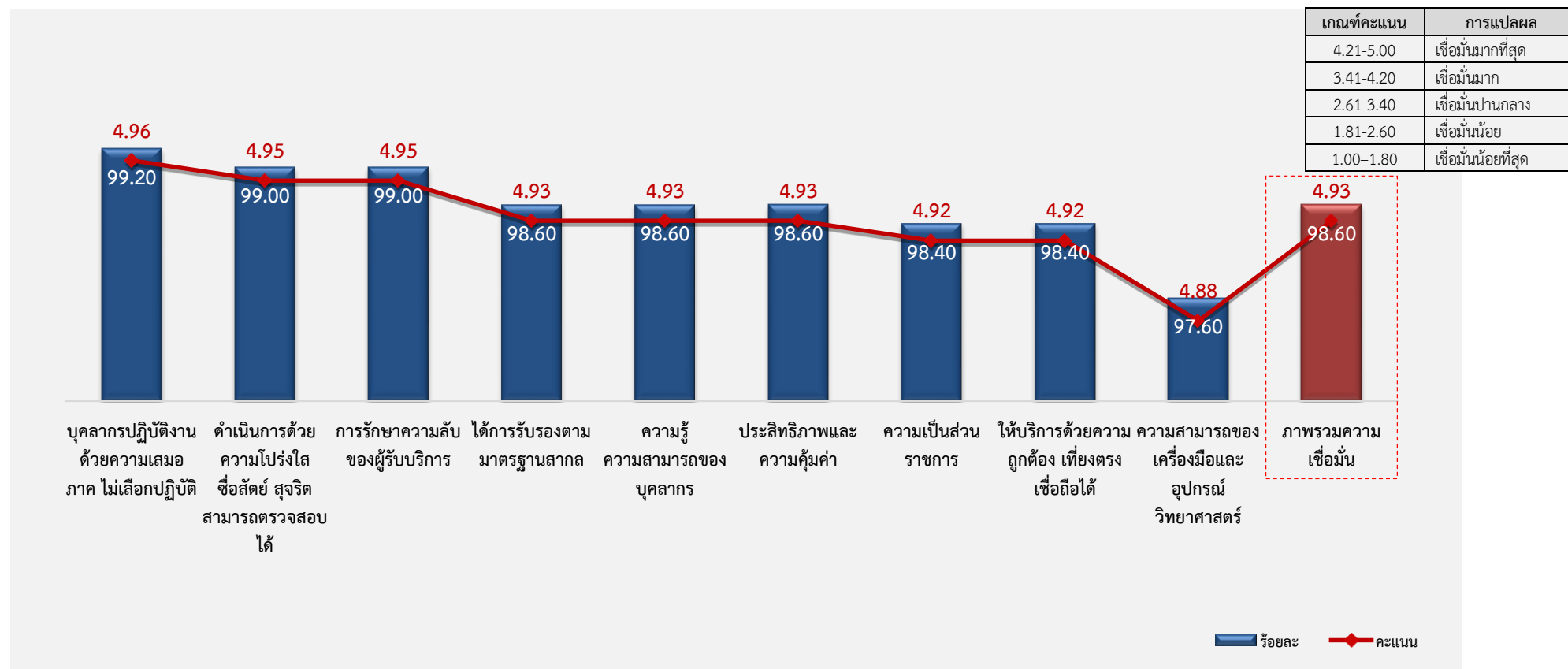
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	148	100.00
รวมทั้งสิ้น	148	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	148	100.00
รวมทั้งสิ้น	148	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	148	100.00
รวมทั้งสิ้น	148	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	148	100.00
รวมทั้งสิ้น	148	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.67)	10 (6.76)	137 (92.57)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.30	มากที่สุด	98.40
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (6.76)	138 (93.24)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.93	0.25	มากที่สุด	98.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (7.43)	137 (92.57)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.93	0.26	มากที่สุด	98.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (7.43)	137 (92.57)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.93	0.26	มากที่สุด	98.60
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (8.11)	136 (91.89)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.27	มากที่สุด	98.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.35)	14 (9.46)	132 (89.19)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.88	0.37	มากที่สุด	97.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.41)	140 (94.59)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.95	0.23	มากที่สุด	99.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.05)	142 (95.95)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.96	0.20	มากที่สุด	99.20
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.41)	140 (94.59)	148 (100.00)	0 (0.00)	4.95	0.23	มากที่สุด	99.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.93	0.26	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.93 คะแนน (ร้อยละ 98.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.96 คะแนน (ร้อยละ 99.20) รองลงมา คือ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.95 คะแนน (ร้อยละ 99.00) และประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.93 คะแนน (ร้อยละ 98.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดนครพนม จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสกลนคร	34.23
2	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	22.52
3	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	19.59
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	11.82
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	3.27
6	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	2.59
7	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	2.03
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	0.45
8	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	0.45
10	อื่น ๆ เช่น ควรเพิ่มหรือมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย	0.34

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดนครพนม ขอนแก่น และสกลนคร เป็นต้น ร้อยละ 34.23 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น ร้อยละ 22.52 และการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ร้อยละ 19.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	71	47.97
1. เพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง	28	39.43
2. เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ สำหรับการทำวิจัย	9	12.67
3. การอบรมแต่ละครั้งควรนำเสนอเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม	7	9.86
4. เพิ่มการดูแลผู้ประกอบการให้มากขึ้น	6	8.45
5. เพิ่มระยะเวลาประชาสัมพันธ์ก่อนการอบรมและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนทุกระดับ	6	8.45
6. ต้องการให้กรมฯ ช่วยหาตลาดให้	6	8.45
7. เพิ่มการฟื้นฟูภูมิปัญญาชาวบ้านกระจายในทุกๆ จังหวัด ไม่กระจุกที่จังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง	2	2.82
8. อยากให้แยกกลุ่มอบรมตามความรู้พื้นฐานของแต่ละคน	2	2.82
9. การพัฒนาสมุนไพรให้ได้เครื่องหมาย ออย. หรือ การพัฒนาสูตร		
ควรสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการก่อน	1	1.41
10. ควรสอบถามความต้องการของเจ้าของงานก่อน	1	1.41
11. ปรับองค์การให้ประชาชนเข้าถึงง่าย	1	1.41
12. ต้องการให้กรมฯ เพิ่มการตรวจให้ครอบคลุมทุกอย่าง	1	1.41
13. ควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น	1	1.41
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	77	52.03
รวมทั้งสิ้น	148	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 52.03 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 47.97 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 39.43 รองลงมา คือ เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ สำหรับการทำวิจัย ร้อยละ 12.67 และการอบรมแต่ละครั้งควรนำเสนอเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม ร้อยละ 9.86 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	5	41.67
2. รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
3. องค์การมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	0	0.00
8. อื่น ๆ เช่น ชุมชนหมู่บ้าน	7	58.33
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นชุมชนหมู่บ้าน ร้อยละ 58.33 และส่วนราชการ ร้อยละ 41.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	0	0.00
2. ขอข้อมูล	2	16.67
3. ขอรับบริการ	7	58.33
4. ประสานงานทั่วไป	0	0.00
5. ประชุม/สัมมนา	3	25.00
6. อื่น ๆ เช่น ลงพื้นที่พัฒนากลุ่มอาชีพร่วมกัน และเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์	4	33.33

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มาเพื่อขอรับบริการ ร้อยละ 58.33 รองลงมา คือ อื่น ๆ เช่น ลงพื้นที่พัฒนากลุ่มอาชีพร่วมกัน และเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 33.33 และประชุม/สัมมนา ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	0	0.00
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	12	100.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	0	0.00
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	0	0.00
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	0	0.00
7. กองวัสดุวิศวกรรม	0	0.00
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	0	0.00
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักเทคโนโลยีชุมชน

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	12	100.00
2. 6 – 10 ครั้ง	0	0.00
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	0	0.00
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) ทั้งหมด พบว่า คือ 1 – 5 ครั้ง

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

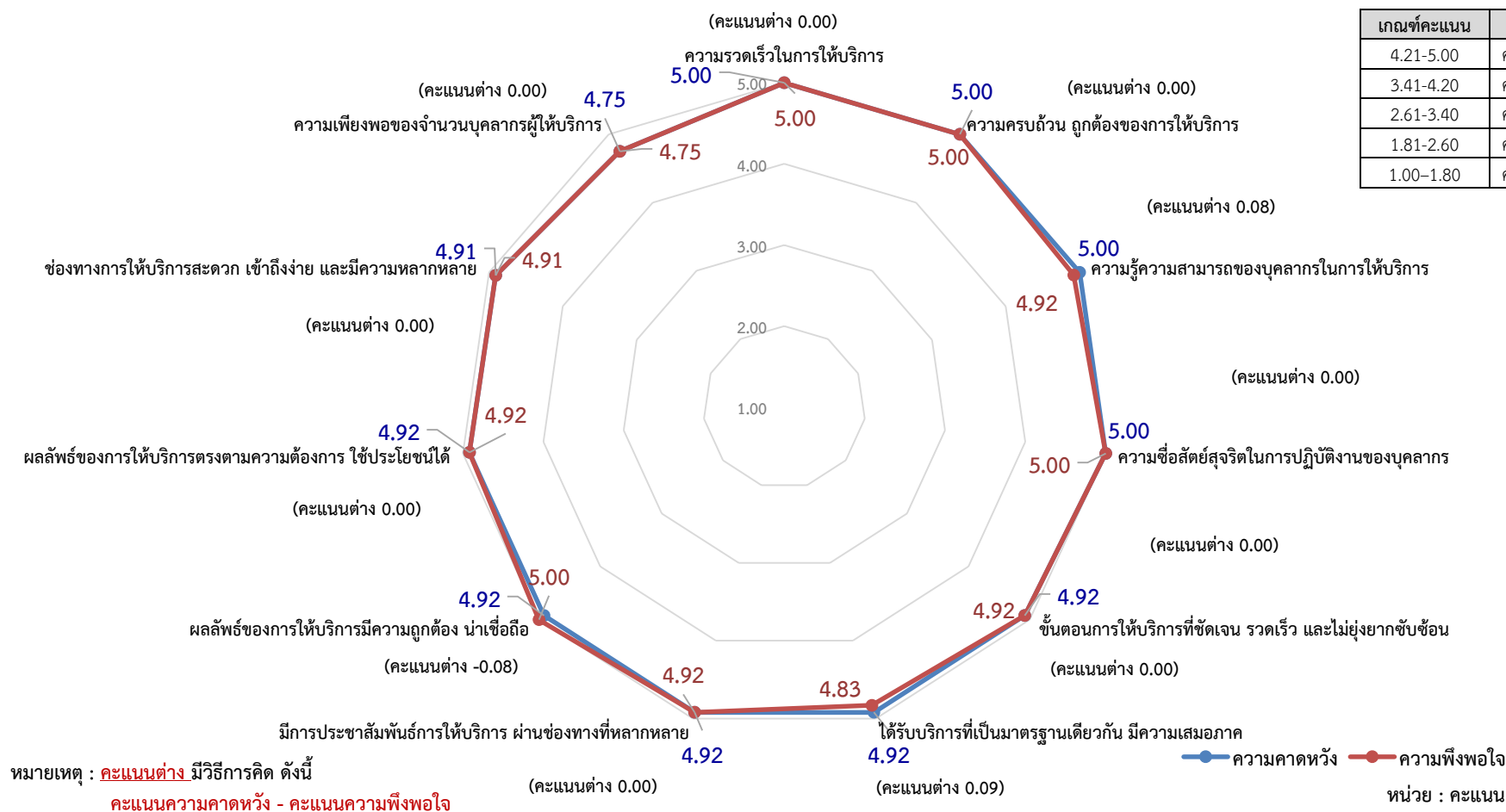
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	0	0.00
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
5. บุคคลแนะนำ	5	41.67
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	0	0.00
7. อื่น ๆ เช่น จากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่จากกรมฯ	8	66.67

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่จากกรมฯ ร้อยละ 66.67 และบุคคลแนะนำ ร้อยละ 41.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึง ง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	10 (90.91)	11 (100.00)	1 (8.33)	4.91	0.30	มากที่สุด	98.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตาม ความต้องการ และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับ บริการ มีความชัดเจน คำนวณ และ เหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100)	-	-	-	-
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	1 (8.33)	10 (83.34)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.75	0.62	มากที่สุด	95.00
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.94	0.20	มากที่สุด	98.80

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.94 คะแนน (ร้อยละ 98.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 5.00 คะแนน รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.92 คะแนน (ร้อยละ 98.40) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.91 คะแนน (ร้อยละ 98.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (16.67)	10 (83.33)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.83	0.39	มากที่สุด	96.60
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึง ง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	10 (90.91)	11 (100.00)	1 (8.33)	4.91	0.30	มากที่สุด	98.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตาม ความต้องการ และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับ บริการ มีความชัดเจน คำนวณ และ เหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100)	-	-	-	-
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	1 (8.33)	10 (83.34)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.75	0.62	มากที่สุด	95.00
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.93	0.21	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.93 คะแนน (ร้อยละ 98.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 5.00 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.92 คะแนน (ร้อยละ 98.40) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.91 คะแนน (ร้อยละ 98.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

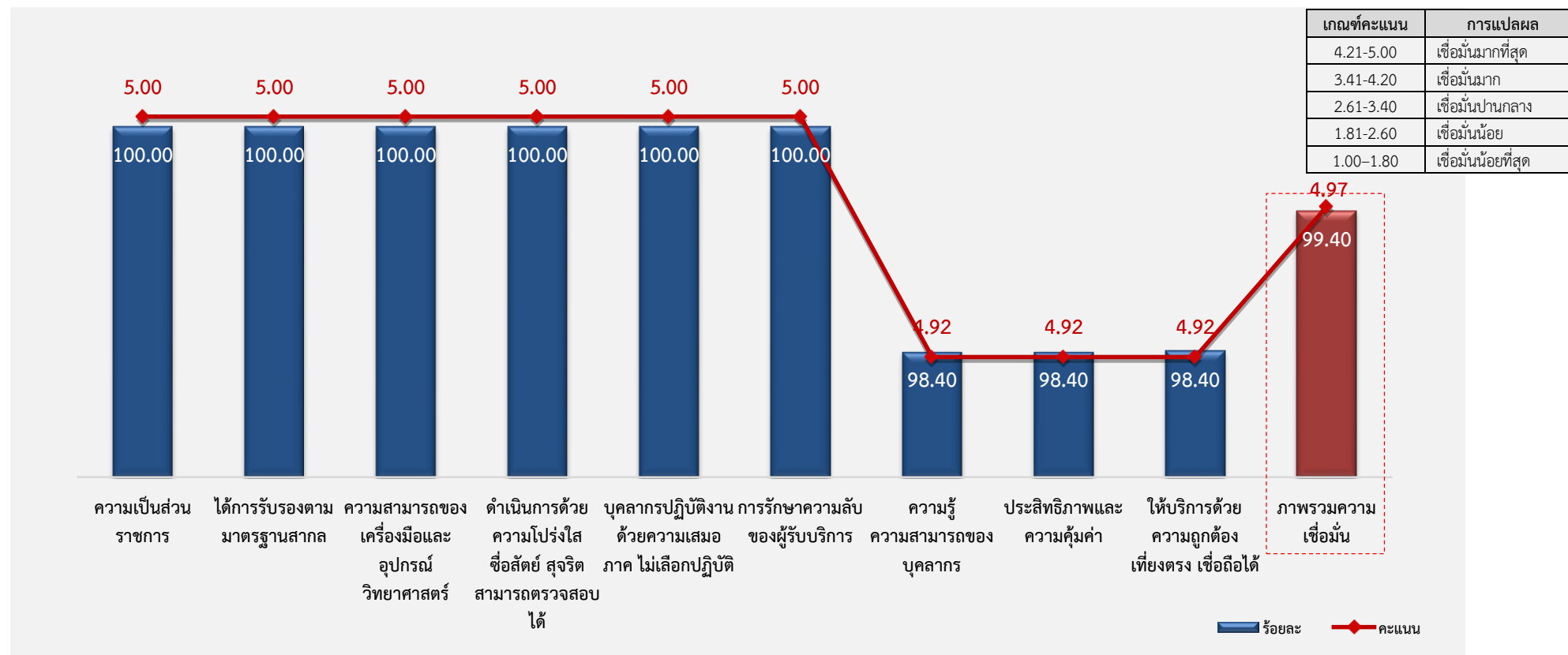
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	100.00
รวมทั้งสิ้น	12	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	100.00
รวมทั้งสิ้น	12	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	100.00
รวมทั้งสิ้น	12	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	100.00
รวมทั้งสิ้น	12	100.00

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	11 (91.67)	12 (100.00)	0 (0.00)	4.92	0.29	มากที่สุด	98.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	11 (100.00)	1 (8.33)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	12 (100.00)	0 (0.00)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.97	0.10	มากที่สุด	99.40

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.97 คะแนน (ร้อยละ 99.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 5.00 คะแนน และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.92 คะแนน (ร้อยละ 98.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	2	16.67
2. อีเมล (E-mail)	1	8.33
3. ไปรษณีย์	0	0.00
4. โทรศัพท์	10	83.33
5. โทรสาร (Fax)	0	0.00
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	8.33
8. ไลน์ (Line)	9	75.00

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 83.33 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ (Line) ร้อยละ 75.00 และสะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	31.94
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสงขลา จังหวัดขอนแก่น	27.78
3	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	26.39
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	9.72
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	4.17
6	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	0.00
7	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	0.00
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	0.00
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	0.00
10	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	0.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น ร้อยละ 31.94 รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสงขลา และจังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 27.78 และการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 26.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	16.67
1. ต้องการให้เพิ่มงบประมาณ	1	50.00
2. อยากให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรทิ้งช่วง	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	10	83.33
รวมทั้งสิ้น	12	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 83.33 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 16.67 โดยเสนอแนะในเรื่องอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มงบประมาณ และอยากให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรทิ้งช่วงในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับเจ้าของกิจการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) เป็นต้น งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า การรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการโดยส่วนใหญ่จะติดตามค่อนข้างน้อย และช่องทางที่ติดตามหรือรับรู้จะเป็นการติดตามทางเว็บไซต์แต่ไม่บ่อยมาก โดยผู้รับบริการจะ ค้นหาข้อมูล เฉพาะเวลาที่ต้องการเท่านั้น เช่น เมื่อต้องการเข้าอบรมหรือข้อมูลที่ผู้รับบริการมีความต้องการ และใช้วิธีการสอบถามไปทางโทรศัพท์หรือทางไลน์ (Line) ส่วนในเรื่องของความเหมาะสมของข้อมูล ข่าวสารที่กรมวิทยาศาสตร์บริการได้มีการเผยแพร่ นั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับ เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือแนวโน้มใหม่ ๆ ที่มีความนิยม รวมถึงเรื่องของนวัตกรรม เครื่องจักร เครื่องมือ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ ในส่วนของ สำนักเทคโนโลยีชุมชนนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงมากโดยเฉพาะบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ เช่น การลงพื้นที่ที่ผู้รับบริการเพื่อไปให้ความรู้ คำแนะนำ และสาธิต รวมถึง การวิเคราะห์วิจัยสูตรผลิตภัณฑ์ให้กับผู้รับบริการได้สามารถนำไปปรับใช้ได้ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในความเป็นกรมวิทยาศาสตร์บริการที่สามารถตรวจสอบและให้คำแนะนำปรึกษาได้โดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านความรู้ เทคโนโลยี และมีการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงจุดมุ่งหมายที่ผู้รับบริการต้องการ

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 9.33 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 1 ท่าน และ 9 คะแนน จำนวน 2 ท่าน) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการรับบริการ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงมาก โดยเฉพาะความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสื่อสารที่รวดเร็ว การตอบคำถามที่ชัดเจน และความมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่การให้คำแนะนำ ที่สะดวก การอำนวยความสะดวกของข้อมูล ความเชื่อมั่นในเรื่องของการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย การยิ้มแย้ม แจ่มใสและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ดี ข้อมูลครบตรงตามที่ต้องการ

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ การเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปหาผู้รับบริการถึงสถานที่ประกอบการ การให้ความรู้ ข้อมูล และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้กับผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยไปให้บริการ และสิ่งสำคัญที่สุดที่เป็นจุดเด่น คือ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่ก็ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการปรับปรุงและพัฒนาในบางเรื่อง เช่น

- 1) อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการช่วยประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการ
- 2) ต้องการให้มีโปรโมชั่นราคาพิเศษสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการอบรม และให้มีการจัดอบรมให้บ่อยมากขึ้นในแต่ละปี

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

(แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....
สถานที่สัมภาษณ์.....
ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....
ตำแหน่ง..... แผนก/ ฝ่าย.....
สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน.....
ที่อยู่.....
เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....
ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10
ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 20 ปี ☐ 2. 20 – 29 ปี ☐ 3. 30 – 39 ปี
☐ 4. 40 – 49 ปี ☐ 5. 50 – 59 ปี ☐ 6. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก ☐ 5. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ☐ 4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8. อื่น ๆ.....
5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เป็นส่วนราชการ ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ ☐ 6. ราคาค่าบริการ
☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ 9. ทำเลที่ตั้ง ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เว็บไซต์ ☐ 2. Facebook ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. บุคคลแนะนำ ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ส่วนราชการ | ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. องค์กรมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| ☐ 5. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ 6. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ 7. หน่วยงานเอกชน | ☐ 8. อื่น ๆ..... |

2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1. ขอคำปรึกษา | ☐ 2. ขอข้อมูล | ☐ 3. ขอรับบริการ |
| ☐ 4. ประสานงานทั่วไป | ☐ 5. ประชุม/สัมมนา | ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | |
|---|
| ☐ 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ 2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน |
| ☐ 3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ☐ 6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| ☐ 7. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ 8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| ☐ 9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ |

4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

- ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง
 ☐ 2. 6 – 10 ครั้ง
☐ 3. 11 – 15 ครั้ง
 ☐ 4. มากกว่า 15 ครั้ง

5. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เว็บไซต์
 ☐ 2. Facebook
 ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์
 ☐ 5. บุคคลแนะนำ
 ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2. E-mail | ☐ 3. ไปรษณีย์ |
| ☐ 4. โทรศัพท์ | ☐ 5. โทรสาร (Fax) | ☐ 6. ข้อความ SMS |
| ☐ 7. Facebook | ☐ 8. Line | ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย α คือ ค่าความเชื่อมั่น
 k คือ จำนวนข้อ
 s_i^2 คือ ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ i
 s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	95.670	54.851	.687	.973
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	95.700	54.700	.683	.973
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	95.670	55.540	.580	.974
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	95.700	52.838	.836	.972
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.600	55.421	.551	.975
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	95.630	54.309	.810	.972
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	95.570	53.633	.856	.972
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.530	54.947	.890	.972
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	95.530	54.947	.890	.972
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.530	54.947	.890	.972
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	95.730	51.926	.839	.972
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	95.670	52.989	.840	.972
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.670	51.816	.890	.972

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.570	54.254	.937	.971
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	95.600	54.110	.894	.972
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	95.600	54.110	.894	.972
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.630	52.792	.899	.971
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.630	53.068	.859	.972
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	95.630	54.033	.855	.972
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.600	55.421	.667	.974
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	95.530	56.602	.559	.974

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและ ขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจ ง่าย	95.900	45.679	.709	.966
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรม หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	95.870	45.844	.703	.966
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความ รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	95.870	47.292	.579	.967
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรม อย่างทั่วถึง และเหมาะสม	95.800	47.131	.661	.966
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.770	46.668	.653	.966
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการ สื่อสาร	95.830	45.385	.793	.965
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	95.670	47.885	.768	.966
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ เป็นต้น	95.670	47.885	.768	.966
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของ ผู้ให้บริการ	95.670	47.885	.768	.966
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.670	47.885	.768	.966
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	95.900	45.403	.749	.966
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	95.800	46.303	.808	.965
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรม หรือทำกิจกรรม	95.800	45.131	.862	.964

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.730	46.271	.932	.964
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	95.770	46.116	.894	.964
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำ กิจกรรม	95.770	46.116	.894	.964
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.770	46.116	.894	.964
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทาง โทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.800	45.476	.808	.965
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	95.830	45.109	.835	.964
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.770	47.426	.647	.966
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	95.700	48.217	.600	.967

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	39.700	2.148	0.992	0.949
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	39.670	2.713	0.994	0.947
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	39.670	2.713	0.994	0.947
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	39.670	2.713	0.994	0.947
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	39.700	2.700	0.695	0.959
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	39.700	2.148	0.992	0.949
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถ ตรวจสอบได้	39.670	2.713	0.994	0.947
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	39.630	3.344	0.000	0.973
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	39.670	2.713	0.994	0.947