

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๘๑ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๖๒ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๙ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	๑
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๗
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๓๐
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๓๔
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๔๔

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๖
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนา
ถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๑๖	๒๕.๘๑
๒. หญิง	๔๖	๗๔.๑๙
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๑๑	๑๗.๗๔
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๙	๑๔.๕๒
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๙	๑๔.๕๒
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๕	๒๔.๑๙
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๒๙.๐๓
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๓	๕๓.๒๓
๒. ปริญญาตรี	๒๒	๓๕.๔๘
๓. ปริญญาโท	๗	๑๑.๒๙
๔. ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๑๑.๒๙
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๘	๑๒.๙๐
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๒๑	๓๓.๘๗
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๒๑	๓๓.๘๗
๕. เกษตรกร	๔	๖.๔๕
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๑	๑.๖๑
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๗๔.๑๙ และเพศชายร้อยละ ๒๕.๘๑ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๙.๐๓ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๒๔.๑๙ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๑๗.๗๔ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี และอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๑๔.๕๒ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕๓.๒๓ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๕.๔๘ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๑๑.๒๙ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม และผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ ๓๓.๘๗ ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๑๒.๙๐ และข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๑.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๒๙	๔๖.๗๗
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๓๐	๔๘.๓๙
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๓๘	๖๑.๒๙
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๒๘	๔๕.๑๖
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๓๗	๕๙.๖๘
๖. ราคาค่าบริการ	๒๐	๓๒.๒๖
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๒๗	๔๓.๕๕
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๒๑	๓๓.๘๗
๙. ทำเลที่ตั้ง	๑๗	๒๗.๔๒

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๖๑.๒๙ รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ ๕๙.๖๘ ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ ร้อยละ ๔๘.๓๙ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๔๖.๗๗ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๔๕.๑๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๑	๑.๖๑
๒. เฟสบุ๊ก	๔	๖.๔๕
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๔	๖.๔๕
๕. บุคคลแนะนำ	๑๒	๑๙.๓๕
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๕	๗๒.๕๘

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากงานสัมมนา/นิทรรศการมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๕๘
รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๑๙.๓๕ เฟสบุ๊ก และสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๖.๔๕ ในสัดส่วนที่เท่ากัน
และเว็บไซต์ ร้อยละ ๑.๖๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๔.๕๕	๐.๖๐๒	มากที่สุด	๙๑.๐๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	๐	๐	๗	๑๘	๓๗	๔.๔๘	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๙.๐๓)	(๕๙.๖๘)				
๒. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	๐	๐	๗	๑๕	๔๐	๔.๕๓	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๔.๑๙)	(๖๔.๕๒)				
๓. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	๐	๓	๒	๑๕	๔๒	๔.๕๕	๐.๗๘๓	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	(๐.๐๐)	(๔.๘๔)	(๓.๒๓)	(๒๔.๑๙)	(๖๗.๗๔)				
๔. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	๐	๐	๓	๑๖	๔๓	๔.๖๕	๐.๕๗๕	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๘๔)	(๒๕.๘๑)	(๖๙.๓๕)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๖๒	๐.๕๓๓	มากที่สุด	๙๒.๔๐
๕. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวถูกต้อง, น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐	๐	๗	๑๔	๔๑	๔.๕๕	๐.๖๙๔	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๒.๕๘)	(๖๖.๑๓)				
๖. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	๐	๐	๗	๑๗	๓๘	๔.๕๐	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๗.๔๒)	(๖๑.๒๙)				
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๓	๑๙	๔๐	๔.๖๐	๐.๕๘๖	มากที่สุด	๙๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๘๔)	(๓๐.๖๕)	(๖๔.๕๒)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๕ (๘.๐๖)	๑๑ (๑๗.๗๔)	๔๖ (๗๔.๑๙)	๔.๖๖	๐.๖๒๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๑.๖๑)	๑๕ (๒๔.๑๙)	๔๖ (๗๔.๑๙)	๔.๗๓	๐.๔๘๕	มากที่สุด	๙๔.๖๐
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๕ (๒๔.๑๙)	๔๗ (๗๕.๘๑)	๔.๗๖	๐.๔๓๒	มากที่สุด	๙๕.๒๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๓ (๔.๘๔)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๑.๖๑)	๑๖ (๒๕.๘๑)	๔๒ (๖๗.๗๔)	๔.๕๒	๐.๙๓๖	มากที่สุด	๙๐.๔๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๔๙	๐.๕๘๔	มากที่สุด	๘๙.๘๐
๑๒. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๕ (๘.๐๖)	๑๗ (๒๗.๔๒)	๓๗ (๕๙.๖๘)	๔.๔๒	๐.๘๔๑	มากที่สุด	๘๘.๔๐
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๙ (๑๔.๕๒)	๑๓ (๒๐.๙๗)	๓๗ (๕๙.๖๘)	๔.๓๕	๐.๙๐๗	มากที่สุด	๘๗.๐๐
๑๔. คุณภาพ ความเหมาะสม และความทันสมัยของสื่อที่ใช้ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๑๑.๒๙)	๒๒ (๓๕.๔๘)	๓๓ (๕๓.๒๓)	๔.๔๒	๐.๖๙๑	มากที่สุด	๘๘.๔๐
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๖ (๙.๖๘)	๑๔ (๒๒.๕๘)	๔๒ (๖๗.๗๔)	๔.๕๘	๐.๖๖๖	มากที่สุด	๙๑.๖๐
๑๖. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๘ (๑๒.๙๐)	๑๓ (๒๐.๙๗)	๔๑ (๖๖.๑๓)	๔.๕๓	๐.๗๑๘	มากที่สุด	๙๐.๖๐

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๑๑.๒๙)	๑๗ (๒๗.๔๒)	๓๘ (๖๑.๒๙)	๔.๕๐	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๓ (๓๗.๑๐)	๓๙ (๖๒.๙๐)	๔.๖๓	๐.๔๘๗	มากที่สุด	๙๒.๖๐
ด้านการให้บริการ						๔.๗๐	๐.๔๖๒	มากที่สุด	๙๔.๐๐
๑๙. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอด ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๑๙ (๓๐.๖๕)	๔๐ (๖๔.๕๒)	๔.๖๐	๐.๕๘๖	มากที่สุด	๙๒.๐๐
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๑๔ (๒๒.๕๘)	๔๕ (๗๒.๕๘)	๔.๖๘	๐.๕๖๖	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๑ (๑๗.๗๔)	๕๑ (๘๒.๒๖)	๔.๘๒	๐.๓๘๕	มากที่สุด	๙๖.๔๐
๒๒. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๑๓ (๒๐.๙๗)	๔๖ (๗๔.๑๙)	๔.๖๙	๐.๕๖๑	มากที่สุด	๙๓.๘๐
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๖๑	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๒.๒๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๖๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๒๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๐๐) และประเด็นมีคำอธิบาย และข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๖๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๗๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๗๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๖๐) และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๖๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๒๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๔๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๖๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๖๐) และ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรม หรือทำกิจกรรม คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๗๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๘๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๖.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๖๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๖๐) และประเด็นเนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง คิดเป็น ๔.๖๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๐๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๔.๔๕	๐.๖๒๗	มากที่สุด	๘๙.๐๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	๐	๐	๙	๑๙	๓๔	๔.๔๐	๐.๗๓๕	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๕๒)	(๓๐.๖๕)	(๕๔.๘๔)				
๒. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	๐	๐	๙	๒๐	๓๓	๔.๓๙	๐.๗๓๒	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๕๒)	(๓๒.๒๖)	(๕๓.๒๓)				
๓. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	๐	๓	๒	๑๖	๔๑	๔.๕๓	๐.๗๘๓	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๔.๘๔)	(๓.๒๓)	(๒๕.๘๑)	(๖๖.๑๓)				
๔. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	๐	๐	๗	๑๘	๓๗	๔.๔๘	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๙.๐๓)	(๕๙.๖๘)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๕๕	๐.๕๘๒	มากที่สุด	๙๑.๐๐
๕. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐	๐	๙	๑๔	๓๙	๔.๔๘	๐.๗๔๑	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๕๒)	(๒๒.๕๘)	(๖๒.๙๐)				
๖. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	๐	๐	๘	๑๖	๓๘	๔.๔๘	๐.๗๑๘	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๙๐)	(๒๕.๘๑)	(๖๑.๒๙)				
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๕	๑๙	๓๘	๔.๕๓	๐.๖๔๖	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๐๖)	(๓๐.๖๕)	(๖๑.๒๙)				
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๗	๑๓	๔๒	๔.๕๖	๐.๖๙๒	มากที่สุด	๙๑.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๐.๙๗)	(๖๗.๗๔)				

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๓.๒๓)	๑๖ (๒๕.๘๑)	๔๔ (๗๐.๙๗)	๔.๖๘	๐.๕๓๖	มากที่สุด	๙๓.๖๐
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๓.๒๓)	๑๗ (๒๗.๔๒)	๔๓ (๖๙.๓๕)	๔.๖๖	๐.๕๔๒	มากที่สุด	๙๓.๒๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๓ (๔.๘๔)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๑.๖๑)	๑๙ (๓๐.๖๕)	๓๙ (๖๒.๙๐)	๔.๔๗	๐.๙๓๖	มากที่สุด	๘๙.๔๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๔๓	๐.๖๔๓	มากที่สุด	๘๘.๖๐
๑๒. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๔ (๖.๔๕)	๒๐ (๓๒.๒๖)	๓๕ (๕๖.๔๕)	๔.๔๐	๐.๘๑๙	มากที่สุด	๘๘.๐๐
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๘๔)	๑๑ (๑๗.๗๔)	๑๔ (๒๒.๕๘)	๓๔ (๕๔.๘๔)	๔.๒๗	๐.๙๒๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๑๔. คุณภาพ ความเหมาะสม และความทันสมัยของสื่อที่ใช้ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๑๑.๒๙)	๒๑ (๓๓.๘๗)	๓๔ (๕๔.๘๔)	๔.๔๔	๐.๖๙๒	มากที่สุด	๘๘.๘๐
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๒ (๓.๒๓)	๖ (๙.๖๘)	๑๗ (๒๗.๔๒)	๓๗ (๕๙.๖๘)	๔.๔๔	๐.๘๐๒	มากที่สุด	๘๘.๘๐
๑๖. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	๒ (๓.๒๓)	๐ (๐.๐๐)	๑๐ (๑๖.๑๓)	๑๐ (๑๖.๑๓)	๔๐ (๖๔.๕๒)	๔.๓๙	๐.๙๘๑	มากที่สุด	๘๗.๘๐
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๑๑.๒๙)	๑๙ (๓๐.๖๕)	๓๖ (๕๘.๐๖)	๔.๔๗	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๘๙.๔๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๐	๒	๒๒	๓๘	๔.๕๘	๐.๕๖๐	มากที่สุด	๙๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๒๓)	(๓๕.๔๘)	(๖๑.๒๙)				
ด้านการให้บริการ						๔.๖๓	๐.๕๐๕	มากที่สุด	๙๒.๖๐
๑๙. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	๐	๐	๕	๒๐	๓๗	๔.๕๒	๐.๖๔๖	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๐๖)	(๓๒.๒๖)	(๕๙.๖๘)				
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๓	๑๖	๔๓	๔.๖๕	๐.๕๗๕	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๘๔)	(๒๕.๘๑)	(๖๙.๓๕)				
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๒	๑๓	๔๗	๔.๗๓	๐.๕๑๘	มากที่สุด	๙๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๒๓)	(๒๐.๙๗)	(๗๕.๘๑)				
๒๒. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๒	๓	๑๑	๔๖	๔.๖๓	๐.๗๓๐	มากที่สุด	๙๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๓.๒๓)	(๔.๘๔)	(๑๗.๗๔)	(๗๔.๑๙)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๕๔	๐.๕๘๐	มากที่สุด	๙๐.๘๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๖๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๖๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๒๐) และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) ประเด็นคุณภาพ ความเหมาะสม และความทันสมัยของสื่อที่ใช้ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๖๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๗๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) และประเด็นเนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง คิดเป็น ๔.๕๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๔๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๕๕	๘๘.๗๑
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๗	๑๑.๒๙
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๑	๑๘.๗๕
๒. การประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๑	๑๘.๗๕
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๑๘.๗๕
๔. ด้านอื่น ๆ เช่น การอบรม, รวมถึงการจัดแสดงจำหน่าย สินค้าโดยไม่ทั่วถึง เป็นต้น	๑	๑๘.๗๕
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๙.๓๘
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๓	๖.๒๕
๗. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๓	๖.๒๕
๘. ระยะเวลาในการให้บริการ	๔	๓.๑๓
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๗๑ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๑.๒๙ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอื่น ๆ เช่น การอบรม, รวมถึงการจัดแสดงจำหน่ายสินค้าโดยไม่ทั่วถึง เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๘.๗๕ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๙.๓๘ และอันดับ ๓ คือ ความน่าเชื่อถือของการบริการ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๖.๒๕ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๙	๑๔	๓๙.๐๐	๔.๔๘	๐.๗๔๑	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๕๒)	(๒๒.๕๘)	(๖๒.๙๐)				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๒	๗	๑๒	๔๑.๐๐	๔.๔๘	๐.๘๒๕	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๓.๒๓)	(๑๑.๒๙)	(๑๙.๓๕)	(๖๖.๑๓)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๒	๑๙	๔๑.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๕๐	มากที่สุด	๙๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๒๓)	(๓๐.๖๕)	(๖๖.๑๓)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๗	๑๕	๔๐.๐๐	๔.๕๓	๐.๖๙๕	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๒๙)	(๒๔.๑๙)	(๖๔.๕๒)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๖	๑๐	๔๖.๐๐	๔.๖๕	๐.๖๕๕	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๖๘)	(๑๖.๑๓)	(๗๔.๑๙)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๒	๕	๑๔	๔๑.๐๐	๔.๕๒	๐.๗๘๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๓.๒๓)	(๘.๐๖)	(๒๒.๕๘)	(๖๖.๑๓)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๔	๑๕	๔๓.๐๐	๔.๖๓	๐.๖๐๗	มากที่สุด	๙๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๔๕)	(๒๔.๑๙)	(๖๙.๓๕)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๘	๑๓	๔๑.๐๐	๔.๕๓	๐.๗๑๘	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๙๐)	(๒๐.๙๗)	(๖๖.๑๓)				
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๐	๐	๘	๑๒	๔๒.๐๐	๔.๕๕	๐.๗๑๗	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๙๐)	(๑๙.๓๕)	(๖๗.๗๔)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๕๖	๐.๖๑๖	มากที่สุด	๙๑.๒๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เทียบตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๖๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๖๐) ประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๐๐) ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) และ ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๕๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๔๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๔	๓๘.๗๑
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๓๘	๖๑.๒๙
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๖๑.๒๙ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๓๘.๗๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๘	๒๑.๐๕
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๒๔	๖๓.๑๖
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๒๐	๕๒.๖๓
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๕	๑๓.๑๖
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๔	๑๐.๕๓
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๒	๕.๒๖
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓	๗.๘๙
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๗	๑๘.๔๒

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๖๓.๑๖ รองลงมา คือ มีการแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๕๒.๖๓ ขยาย การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการ ของหน่วยงาน ร้อยละ ๒๑.๐๕ การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ ๑๘.๔๒ และการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๑๓.๑๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๑๔	๒๒.๕๘
๑. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้อบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง : ร้อยละ ๓๕.๗๒		
๒. เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ให้มากขึ้น : ร้อยละ ๒๑.๔๓		
๓. อยากให้เพิ่มเรื่องของการวิจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ : ร้อยละ ๑๔.๒๙		
๔. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการทำแบบ packaging : ร้อยละ ๗.๑๔		
๕. อยากให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ครบถ้วนและต่อเนื่อง : ร้อยละ ๗.๑๔		
๖. อยากให้พัฒนาในทุกๆด้าน ให้ทันสมัย มีคุณภาพ : ร้อยละ ๗.๑๔		
๗. อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการทดสอบมากกว่านี้ : ร้อยละ ๗.๑๔		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๔๘	๗๗.๔๒
รวมทั้งสิ้น	๖๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๗๗.๔๒ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๒๒.๕๘ โดยเสนอแนะในเรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้อบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง ร้อยละ ๓๕.๗๒ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการให้มากขึ้น ร้อยละ ๒๑.๔๓ และอยากให้เพิ่มเรื่องของการวิจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๙	๔๗.๓๗
๒. รัฐวิสาหกิจ	๑	๕.๒๖
๓. องค์กรมหาชน	๓	๑๕.๗๙
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๒	๑๐.๕๓
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๓	๑๕.๗๙
๖. องค์กรวิชาชีพ	๑	๕.๒๖
๗. หน่วยงานเอกชน	๐	๐.๐๐
รวม	๑๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมา คือ องค์กรมหาชน และสมาคม/มูลนิธิ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๕.๗๙ หน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ ๑๐.๕๓ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๒	๑๐.๕๓
๒. ขอข้อมูล	๘	๔๒.๑๑
๓. ขอรับบริการ	๙	๔๗.๓๗
๔. ประสานงานทั่วไป	๕	๒๖.๓๒
๕. ประชุม/สัมมนา	๘	๔๒.๑๑

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมา คือ ขอข้อมูล และประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๔๒.๑๑ ประสานงานทั่วไป ร้อยละ ๒๖.๓๒ และขอคำปรึกษา ร้อยละ ๑๐.๕๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๒	๑๐.๕๓
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๑๙	๑๐๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๕	๒๖.๓๒
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๔	๒๑.๐๕
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕	๒๖.๓๒
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๑	๕.๒๖
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๐	๐.๐๐
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๐	๐.๐๐
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๑	๕.๒๖

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักเทคโนโลยีชุมชน รองลงมา คือ สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ และสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๖.๓๒ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๒๑.๐๕ สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๑๐.๕๓ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๑๘	๙๔.๗๔
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๑	๕.๒๖
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
รวม	๑๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑ - ๕ ครั้ง ร้อยละ ๙๔.๗๔ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๑๑ - ๑๕ ครั้ง ร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๑๐	๕๒.๖๓
๒. เฟสบุ๊ก	๒	๑๐.๕๓
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๒	๑๐.๕๓
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๕	๒๖.๓๒
๕. บุคคลแนะนำ	๖	๓๑.๕๘
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๖	๓๑.๕๘
๗. อื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน)	๑	๕.๒๖

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๖๓ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ และงานสัมมนา/นิทรรศการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๑.๕๘ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒๖.๓๒ เฟสบุ๊ก และวิทยุ/โทรทัศน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๐.๕๓ และอื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน) ร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๑	๒	๖	๑๐	๔.๓๒	๐.๘๘๕	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๐.๕๓)	(๓๑.๕๘)	(๕๒.๖๓)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑	๑	๘	๙	๔.๓๒	๐.๘๒๐	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๕.๒๖)	(๔๒.๑๑)	(๔๗.๓๗)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๑	๘	๑๐	๔.๔๗	๐.๖๑๒	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๔๒.๑๑)	(๕๒.๖๓)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๑	๙	๘	๔.๒๖	๐.๘๐๖	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๕.๒๖)	(๔๗.๓๗)	(๕๒.๑๑)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๑	๑	๘	๙	๔.๓๒	๐.๘๒๐	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๕.๒๖)	(๔๒.๑๑)	(๔๗.๓๗)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๑	๒	๙	๗	๔.๑๖	๐.๘๓๔	มาก	๘๓.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๐.๕๓)	(๔๗.๓๗)	(๓๖.๘๔)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๘	๙	๔.๓๗	๐.๖๘๔	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๕๓)	(๔๒.๑๑)	(๔๗.๓๗)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๑	๒	๗	๙	๔.๒๖	๐.๘๗๒	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๐.๕๓)	(๓๖.๘๔)	(๔๗.๓๗)				

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๑ (๕.๒๖)	๒ (๑๐.๕๓)	๑๑ (๕๗.๘๙)	๕ (๒๖.๓๒)	๔.๐๕	๐.๗๘๐	มาก	๘๑.๐๐
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๕.๒๖)	๗ (๓๖.๘๔)	๑๑ (๕๗.๘๙)	๔.๕๓	๐.๖๑๒	มากที่สุด	๙๐.๖๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑๐.๕๓)	๗ (๓๖.๘๔)	๑๐ (๕๒.๖๓)	๔.๔๒	๐.๖๙๒	มากที่สุด	๘๘.๔๐
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๕.๒๖)	๗ (๓๖.๘๔)	๑๑ (๕๗.๘๙)	๔.๕๓	๐.๖๑๒	มากที่สุด	๙๐.๖๐
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๕.๒๖)	๙ (๔๗.๓๗)	๙ (๔๗.๓๗)	๔.๔๒	๐.๖๐๗	มากที่สุด	๘๘.๔๐
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๓๔	๐.๖๒๙	มากที่สุด	๘๖.๘๐

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และเป็นประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) ประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) และขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ และช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๑	๓	๘	๗	๔.๑๑	๐.๘๗๕	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๕.๗๙)	(๔๒.๑๑)	(๓๖.๘๔)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑	๓	๘	๗	๔.๑๑	๐.๘๗๕	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๕.๗๙)	(๔๒.๑๑)	(๓๖.๘๔)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๑	๑๑	๗	๔.๓๒	๐.๕๘๒	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๕๗.๘๙)	(๓๖.๘๔)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๑	๑๐	๗	๔.๒๑	๐.๗๘๗	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๕.๒๖)	(๕๒.๖๓)	(๓๖.๘๔)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๑	๒	๘	๘	๔.๒๑	๐.๘๕๕	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๐.๕๓)	(๔๒.๑๑)	(๔๒.๑๑)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๒	๑	๑๒	๔	๓.๙๕	๐.๘๔๘	มาก	๗๙.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑๐.๕๓)	(๕.๒๖)	(๖๓.๑๖)	(๒๑.๐๕)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๓	๙	๗	๔.๒๑	๐.๗๑๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๕.๗๙)	(๔๗.๓๗)	(๓๖.๘๔)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๑	๒	๑๐	๖	๔.๑๑	๐.๘๐๙	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๑๐.๕๓)	(๕๒.๖๓)	(๓๑.๕๘)				

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๐	๒	๒	๑๑	๔	๓.๘๙	๐.๘๗๕	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๑๐.๕๓)	(๑๐.๕๓)	(๕๗.๘๙)	(๒๑.๐๕)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๒	๙	๘	๔.๓๒	๐.๖๗๑	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๕๓)	(๔๗.๓๗)	(๔๒.๑๑)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๓	๙	๗	๔.๒๑	๐.๗๑๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๕.๗๙)	(๔๗.๓๗)	(๓๖.๘๔)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๐	๑๐	๙	๔.๔๗	๐.๕๑๓	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๒.๖๓)	(๔๗.๓๗)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๑	๑๒	๖	๔.๒๖	๐.๕๖๒	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๖๓.๑๖)	(๓๑.๕๘)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๑๘	๐.๖๑๘	มาก	๘๓.๖๐

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
(สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๙	๑๐๐.๐๐
๒. มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
(สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๒	๑๐	๗	๔.๒๖	๐.๖๕๓	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๕๓)	(๕๒.๖๓)	(๓๖.๘๔)				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๐	๑๐	๙	๔.๔๗	๐.๕๑๓	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๒.๖๓)	(๔๗.๓๗)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๑	๐	๑๐	๘	๔.๓๒	๐.๗๔๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๐.๐๐)	(๕๒.๖๓)	(๔๒.๑๑)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๑	๐	๑๐	๘	๔.๓๒	๐.๗๔๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๐.๐๐)	(๕๒.๖๓)	(๔๒.๑๑)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๑	๐	๗	๑๑	๔.๔๗	๐.๗๗๒	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๐.๐๐)	(๓๖.๘๔)	(๕๗.๘๙)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๐	๑	๐	๑๒	๖	๔.๒๑	๐.๗๑๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๐.๐๐)	(๖๓.๑๖)	(๓๑.๕๘)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๑	๐	๘	๑๐	๔.๔๒	๐.๗๖๙	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๐.๐๐)	(๔๒.๑๑)	(๕๒.๖๓)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๘	๑๑	๔.๕๘	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๒.๑๑)	(๕๗.๘๙)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๑	๐	๑๐	๘	๔.๓๒	๐.๗๔๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๒๖)	(๐.๐๐)	(๕๒.๖๓)	(๔๒.๑๑)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๓๗	๐.๕๗๙	มากที่สุด	๘๗.๔๐

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๕๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๔	๒๑.๐๕
๒. อีเมล	๘	๔๒.๑๑
๓. ไปรษณีย์	๕	๒๖.๓๒
๔. โทรศัพท์	๙	๔๗.๓๗
๕. โทรสาร (Fax)	๑	๕.๒๖
๖. ข้อความ SMS	๑	๕.๒๖
๗. เฟสบุ๊ก	๕	๒๖.๓๒
๘. ไลน์	๘	๔๒.๑๑

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล และผ่านทางไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๔๒.๑๑ สะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ และสะดวกติดต่อผ่านทางเฟสบุ๊ก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๖.๓๒ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๒๑.๐๕ และสะดวกติดต่อผ่านทางโทรสาร (Fax) และสะดวกติดต่อผ่านทางข้อความ SMS ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๓	๑๕.๗๙
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๖	๘๔.๒๑
รวมทั้งสิ้น	๑๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีความ ต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๘๔.๒๑ และไม่มี ความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๑๕.๗๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๘	๕๐.๐๐
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๑๑	๖๘.๗๕
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๕	๓๑.๒๕
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑	๖.๒๕
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๓	๑๘.๗๕
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๓	๑๘.๗๕
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓	๑๘.๗๕
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๒	๑๒.๕๐

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๖๘.๗๕ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๕๐.๐๐ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๓๑.๒๕ การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๘.๗๕ และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๓	๑๕.๗๙
๑. พัฒนาโครงการต่อไปเรื่อย ๆ : ร้อยละ ๓๓.๓๔		
๒. อยากให้มีวารสารแจกประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง : ร้อยละ ๓๓.๓๓		
๓. เพิ่มช่องทางการสื่อสารในการติดต่อมากขึ้น : ร้อยละ ๓๓.๓๓		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๑๖	๘๔.๒๑
รวมทั้งสิ้น	๑๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๘๔.๒๑ และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑๕.๗๙ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องอยากพัฒนาโครงการต่อไปเรื่อย ๆ ร้อยละ ๓๓.๓๔ อยากให้มีวารสารแจกประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางการสื่อสารในการติดต่อมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๓.๓๓ ตามลำดับ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน) ประกอบด้วย กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูล ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การฝึกอบรม การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของ วิสาหกิจชุมชน และการทดสอบมาตรฐาน เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ การรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านการฝึกอบรม และข้อมูลด้านการตลาด การออกแบบบรรจุภัณฑ์ เพราะมีผลิตภัณฑ์ที่ทำอยู่ หลากหลาย เช่น สบู่ก้อน, สบู่เหลว, แชมพู เป็นต้น ซึ่งอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเข้ามาช่วย พัฒนาสูตร ปรับปรุงแบบบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย รวมถึงการบริการความรู้เรื่องประโยชน์และ การนำสมุนไพรมาใช้อย่างถูกวิธี โดยเฉพาะวิธีการสกัดสารสมุนไพรที่ถูกต้อง

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดี มีความสะดวก และเหมาะสมมากที่สุดในเวลานี้ คือ การใช้ระบบไลน์ หรือตั้งกลุ่มไลน์ และ เพจประชาสัมพันธ์ทางเฟซบุ๊ก จะทำให้ได้รับข่าวสารรวดเร็วทางจดหมายหรือเอกสาร ซึ่งทำให้ ได้รับประโยชน์มากมาย การมีกลุ่มไลน์สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ และ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทำให้มีการพูดคุยสื่อสารกันโดยตรงเหมือนมีที่ปรึกษาส่วนตัวใกล้ชิด การสื่อสาร โดยผ่านเอกสารหรือการใช้จดหมายนั้นไม่สะดวกรวดเร็ว บางครั้งทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเสียสิทธิ์ ในการสมัครฝึกอบรม ซึ่งเสียโอกาสที่จะได้รับการอบรมเพิ่มความรู้

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการด้านการฝึกอบรม มีการสอนที่ดี มีองค์ความรู้เป็นระบบมาตรฐาน ทั้งในเรื่องของการผลิต การบรรจุภัณฑ์ และการตลาด แม้ผู้เข้ารับการอบรมอาจจะยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ แต่ก็อยู่ในเกณฑ์ที่ดีสามารถนำเอาจุดที่ดีมาปรับใช้ในการทำงานได้ ในขณะเดียวกันในการฝึกอบรมมีการประสานแลกเปลี่ยนด้านองค์ความรู้ เช่น วัตถุดิบหลักอย่างสมุนไพร เจ้าหน้าที่อาจมีข้อจำกัดไม่ได้รอบรู้ถึงประโยชน์ และสรรพคุณทั้งหมด ขณะที่ทางกลุ่มเองก็มีความรู้แบบภูมิปัญญาชาวบ้าน จึงเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน และนำความรู้ที่ตกผลึกมาต่อยอดในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นมีมาตรฐานยิ่งขึ้น เป็นการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ครบวงจรในการส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการจัดการฝึกอบรมมากที่สุด เพราะวิทยากรมีความชำนาญ มีเทคนิคการถ่ายทอดองค์ความรู้เป็นไปอย่างดี ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำมาปรับใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการพัฒนา รูปแบบบรรจุภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด

๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการบางท่านมีความต้องการอยากให้ มีบริการด้านการฝึกอบรมที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านของผลิตภัณฑ์ วิธีการผลิต บรรจุภัณฑ์และระบบการตลาด นอกจากนั้น อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลความรู้ และแนวทางตลาดใหม่ ๆ แก่ผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชน รวมทั้งอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีทุนสนับสนุนแก่กลุ่มอาชีพ เพราะทุน คือตัวแปรสำคัญในการขยายงานของชุมชนได้เร็วขึ้น

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๑๐ คะแนน จำนวน ๑ คน และ ๘ คะแนน จำนวน ๑ คน) เหตุผลเนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน เป็นองค์กรที่ประชาชนรู้จักกว้างขวาง และได้นำความรู้เผยแพร่สู่ประชาชนและกลุ่มอาชีพได้มีความรู้ ทำให้เกิดอาชีพ ชาวบ้านมีงานทำ สร้างรายได้เสริมแก่ครอบครัว ทำให้เศรษฐกิจของชุมชนดีขึ้น รวมทั้งมีการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องการฝึกอบรม โดยวิทยากรมีความรู้ มีความกระตือรือร้นในการสอน พร้อมให้ข้อมูล มีความเป็นกันเองกับประชาชน และสามารถทำให้เกิดการมีส่วนร่วมกับผู้รับการอบรม และผู้รับบริการ นอกจากนั้น การถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ชุมชน โดยประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม มีการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อติดตามประเมินผล เสนอแนะในการพัฒนาการผลิต หรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับของตลาด และเกิดประโยชน์ต่อชุมชน

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุง ดังนี้

(๑) กรมวิทยาศาสตร์บริการควรมีการประชาสัมพันธ์องค์กร ให้ประชาชนได้รับรู้การทำงานขององค์กรว่ามีบริการด้านใดบ้าง มีความสำคัญอย่างไร และประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านใด เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีความสับสน เช่น เข้าใจว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ องค์กรอาหารและยา (อย.) เป็นต้น ควรแนะนำผู้บริหาร คณะทำงาน คณะบุคคลขององค์กรให้เป็นที่รู้จักของสังคมอย่างกว้างขวาง

(๒) การฝึกอบรม/บริการความรู้ ต้องมีความหลากหลาย เน้นความต้องการแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนซึ่งมีความแตกต่างกัน มีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมอย่างน้อย ๒ - ๓ วัน มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมในเขตพื้นที่ชุมชน เพราะประชาชนส่วนใหญ่อยากได้องค์ความรู้จากภาครัฐ แต่มีอุปสรรคเรื่องค่าใช้จ่าย ค่าเดินทาง เสียเวลาทำกิน ทางที่ดี คือ หน่วยงานของรัฐต้องเข้าหาชุมชน

(๓) จัดสรรงบประมาณหรือจัดตั้งเงินกองทุนเพื่อการส่งเสริมชุมชนในการพัฒนาอาชีพ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และต่อยอดการตลาดให้ครบวงจรธุรกิจ

(๔) ควรจัดมหกรรมสินค้า ที่เป็นผลสัมฤทธิ์จากการปรับปรุงพัฒนาสูตรจนได้มาตรฐาน มผช. ของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายให้ได้ประโยชน์ในคราวเดียว คือ กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ประชาสัมพันธ์องค์การให้เป็นที่รู้จักของสังคมและชุมชน กลุ่มอาชีพได้เผยแพร่ผลิตภัณฑ์สร้างตลาดใหม่ ๆ มีรายได้เข้าชุมชน รวมถึงการอนุญาตให้ใช้ “ตราสัญลักษณ์” ของกรมวิทยาศาสตร์บริการบนฉลากผลิตภัณฑ์ เพื่อการันตีคุณภาพ และเป็นเครื่องหมายความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค และผู้บริโภคอีกด้วย

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการ
ได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
๓.๓ ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง
เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด
ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน
เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ
และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ ☐ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ☐ ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี
☐ ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ☐ ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ☐ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ๒. ปริญญาตรี ☐ ๓. ปริญญาโท
☐ ๔. ปริญญาเอก ☐ ๕. อื่น ๆ.....
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ ๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ ๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ☐ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs
☐ ๕. เกษตรกร ☐ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
☐ ๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ ๘. อื่น ๆ.....
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ).....
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๕. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๒. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๔. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๑๙. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

- ☐ ๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔*)
- ☐ ๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก*)

- | | |
|---|--|
| ๑. ระยะเวลาในการให้บริการ | ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน |
| ๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ | ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ |
| ๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ |
| ๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ | ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ |
| ๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จัดอบรม |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ | |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

อันดับ ๑

อันดับ ๒

อันดับ ๓

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ส่วนราชการ | ☐ ๒. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ ๓. องค์กรมหาชน | ☐ ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| ☐ ๕. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ ๖. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ ๗. หน่วยงานเอกชน | ☐ ๘. อื่น ๆ..... |

๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ ๑. ขอคำปรึกษา | ☐ ๒. ขอข้อมูล | ☐ ๓. ขอรับบริการ |
| ☐ ๔. ประสานงานทั่วไป | ☐ ๕. ประชุม/สัมมนา | ☐ ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

๓. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน)

- | |
|---|
| ☐ ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน |
| ☐ ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| ☐ ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ☐ ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| ☐ ๗. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| ☐ ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ |

๔. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

- | | |
|--|---|
| ☐ ๑. ๑ - ๕ ครั้ง | ☐ ๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง |
| ☐ ๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง | ☐ ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง |

๕. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ ๑. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ ๒. อีเมล | ☐ ๓. ไปรษณีย์ |
| ☐ ๔. โทรศัพท์ | ☐ ๕. โทรสาร (Fax) | ☐ ๖. ข้อความ SMS |
| ☐ ๗. เฟสบุ๊ก | ☐ ๘. ไลน์ | ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

๒. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๕๑) 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 ๓๐ ชุด ต่อ ๑ งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๔๔)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า ๐.๙	ดีมาก
มากกว่า ๐.๘	ดี
มากกว่า ๐.๗	พอใช้
มากกว่า ๐.๖	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า ๐.๕	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า ๐.๗ ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๐๖	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒๑	๘๓.๓๐	๘๕.๔๕๙	.๔๔๑	.๙๐๔
p๒๑๒	๘๓.๐๗	๘๑.๘๕๗	.๘๓๔	.๘๙๕
p๒๑๓	๘๓.๑๐	๘๒.๙๒๑	.๖๖๑	.๘๙๘
p๒๑๔	๘๓.๒๓	๘๕.๙๗๘	.๕๐๘	.๙๐๒
p๒๑๕	๘๓.๔๗	๘๖.๘๗๘	.๓๓๕	.๙๐๗
p๒๑๖	๘๓.๒๗	๘๕.๐๓๐	.๕๑๘	.๙๐๒
p๒๑๗	๘๓.๓๐	๘๕.๔๕๙	.๔๔๑	.๙๐๔
p๒๑๘	๘๓.๒๓	๘๕.๖๓๓	.๔๙๗	.๙๐๒
p๒๑๙	๘๓.๐๗	๘๑.๘๕๗	.๘๓๔	.๘๙๕
p๒๑๑๐	๘๓.๒๗	๘๕.๙๒๖	.๔๘๗	.๙๐๓
p๒๑๑๑	๘๓.๒๗	๘๕.๕๑๓	.๖๐๘	.๙๐๐
p๒๑๑๒	๘๓.๒๗	๘๘.๒๗๑	.๓๔๐	.๙๐๖
p๒๑๑๓	๘๓.๓๗	๘๔.๔๔๗	.๕๐๒	.๙๐๓
p๒๑๑๔	๘๓.๕๐	๘๕.๓๕๒	.๔๓๐	.๙๐๕
p๒๑๑๕	๘๓.๔๗	๘๓.๓๖๑	.๗๑๒	.๘๙๘
p๒๑๑๖	๘๓.๒๗	๘๓.๖๕๑	.๗๑๐	.๘๙๘
p๒๑๑๗	๘๓.๑๗	๘๑.๒๔๗	.๗๕๖	.๘๙๖
p๒๑๑๘	๘๓.๑๓	๘๔.๖๗๑	.๕๗๙	.๙๐๑
p๒๑๑๙	๘๓.๒๐	๘๔.๒๓๔	.๖๓๓	.๘๙๙
p๒๑๒๐	๘๓.๔๗	๘๖.๘๗๘	.๓๓๕	.๙๐๗
p๒๑๒๑	๘๓.๓๗	๘๙.๓๔๔	.๒๓๘	.๙๐๘

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2b1	83.77	53.978	.482	.837
p2b2	83.67	54.299	.488	.837
p2b3	83.30	56.010	.388	.841
p2b4	83.60	55.007	.425	.840
p2b5	83.47	55.194	.426	.836
p2b6	83.43	56.944	.332	.843
p2b7	83.40	56.662	.383	.842
p2b8	83.30	54.631	.460	.835
p2b9	83.50	53.362	.426	.835
p2b10	83.07	56.685	.466	.840
p2b11	83.33	55.954	.432	.837
p2b12	83.23	57.633	.355	.843
p2b13	83.47	55.194	.426	.836
p2b14	83.43	56.944	.332	.843
p2b15	83.20	55.959	.355	.843
p2b16	83.43	56.737	.279	.847
p2b17	83.47	57.223	.288	.845
p2b18	83.57	55.289	.390	.842
p2b19	83.30	56.010	.388	.841
p2b20	83.77	53.978	.482	.837
p2b21	83.30	56.010	.388	.841

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๒๙.๕๓	๑๗.๐๘๕	.๖๕๕	.๘๓๙
p๔.๒	๒๙.๖๗	๑๖.๙๒๐	.๕๒๐	.๘๕๓
p๔.๓	๒๙.๙๐	๑๖.๗๘๓	.๕๐๗	.๘๕๕
p๔.๔	๒๙.๙๐	๑๕.๖๑๐	.๖๙๓	.๘๓๒
p๔.๕	๒๙.๗๓	๑๕.๖๕๑	.๗๔๙	.๘๒๖
p๔.๖	๒๙.๗๐	๑๗.๖๖๖	.๔๗๘	.๘๕๖
p๔.๗	๒๙.๙๓	๑๕.๕๑๓	.๗๒๗	.๘๒๘
p๔.๘	๒๙.๖๓	๑๗.๔๘๒	.๕๔๐	.๘๕๐