



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์



คณมนุชยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะที่ปรึกษา ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคุ่มรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๓๐ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๙	๗๙.๘๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๓	๗๘.๖๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ และข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๑.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๒.๐๓	๔๐.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒.๑๐	๔๒.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑.๗๐	๓๔.๐๐	น้อยที่สุด
๔. การติดต่อประสานงาน	๒.๐๓	๔๐.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๕. การประชาสัมพันธ์	๑.๙๓	๓๘.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑.๖๓	๓๒.๖๐	น้อย
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑.๕๐	๓๐.๐๐	น้อย
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑.๖๗	๓๓.๔๐	น้อย
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑.๘๗	๓๗.๔๐	ค่อนข้างน้อย
ภาพรวม	๑.๘๓	๓๖.๖๐	ค่อนข้างน้อย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๔๗ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๔๗	๘๙.๔๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	มากที่สุด
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๗	๘๓.๔๐	มาก
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๓๗	๘๗.๔๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี ๒๕๕๘
ผลการสำรวจงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๗	๒๓.๓๓
๒) หญิง	๒๓	๗๖.๖๗
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๑๕	๕๐.๐๐
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๐	๓๓.๓๓
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๒	๖.๖๗
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๓	๑๐.๐๐
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๖)ปริญญาตรี	๒๗	๘๐.๐๐
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓	๑๐.๐๐
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๕๓.๓๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๔	๔๖.๖๗
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๐	๐.๐๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

**ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๐	๖๖.๖๗	๑๐	๓๓.๓๓
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๑๔	๔๖.๖๗	๑๖	๕๓.๓๓
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๗	๕๖.๖๗	๑๓	๔๓.๓๓
๗) ทำเลที่ตั้ง	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
๘) ราคาบริการ	๗	๒๓.๓๓	๒๓	๗๖.๖๗
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๒๒	๗๓.๓๓	๘	๒๖.๖๗
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๙	๖๓.๓๓	๑๑	๓๖.๖๗
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๙	๐.๕๑	มาก	๗๙.๘๐	
๑) การประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๗	๘	๔.๑๐	๐.๖๖	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๕๖.๖๗	๒๖.๖๗				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความ ชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๒	๔	๒๐	๔	๓.๘๗	๐.๗๓	มาก	๗๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๖๗	๑๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑๓.๓๓				
๓) ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖	๑๖	๘	๔.๐๗	๐.๖๙	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๕๓.๓๓	๒๖.๖๗				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่ เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๑	๔	๒๑	๔	๓.๙๓	๐.๖๔	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๓.๓๓	๗๐.๐๐	๑๓.๓๓				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๙	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๕.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓	๑๘	๙	๔.๒๐	๐.๖๑	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐				
๒) ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑	๒๑	๘	๔.๒๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๐.๐๐	๒๖.๖๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๐	๑๗	๑๓	๔.๔๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๖.๖๗	๔๓.๓๓				
๔) ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๓	๑๓	๔.๓๐	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๔๓.๓๓	๔๓.๓๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๖	๑๓	๔.๔๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๕๓.๓๓	๔๓.๓๓				
๖) ความเพียงพอของจำนวน บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๖	๑๐	๔.๒๐	๐.๖๖	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๕๓.๓๓	๓๓.๓๓				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๓	๐.๕๖	มาก	๗๘.๖๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๔	๑๙	๗	๔.๑๐	๐.๖๑	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๖๓.๓๓	๒๓.๓๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๙	๑๕	๖	๓.๙๐	๐.๗๑	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	๒๐.๐๐				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๙	๑๕	๖	๓.๙๐	๐.๗๑	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	๒๐.๐๐				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) ความพึงพอใจของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๑	๑๓	๖	๓.๘๓	๐.๗๕	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๖.๖๗	๔๓.๓๓	๒๐.๐๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๖	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๕	๙	๑๖	๔.๓๗	๐.๗๖	มาก ที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๓๐.๐๐	๕๓.๓๓				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๗	๘	๑๕	๔.๒๗	๐.๘๓	มาก ที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๓.๓๓	๒๖.๖๗	๕๐.๐๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๙	๘	๑๓	๔.๑๓	๐.๘๖	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐.๐๐	๒๖.๖๗	๔๓.๓๓				
ภาพรวม							๔.๑๓	๐.๘๑	มาก	๘๒.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล	จำนวน	๑๒	๘	๗	๓	๐	๒.๐๓	๑.๐๓	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๒๖.๖๗	๒๓.๓๓	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๘	๑๔	๕	๓	๐	๒.๑๐	๐.๙๒	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๒๖.๖๗	๔๖.๖๗	๑๖.๖๗	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๕	๑๐	๔	๑	๐	๑.๗๐	๐.๘๔	น้อยที่สุด	๓๔.๐๐
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๓.๓๓	๑๓.๓๓	๓.๓๓	๐.๐๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๑	๑๐	๖	๓	๐	๒.๐๓	๑.๐๐	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๖๗	๓๓.๓๓	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๒	๑๐	๖	๒	๐	๑.๙๓	๐.๙๔	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๓๓.๓๓	๒๐.๐๐	๖.๖๗	๐.๐๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๗	๙	๒	๒	๐	๑.๖๓	๐.๘๙	น้อย	๓๒.๖๐
	ร้อยละ	๕๖.๖๗	๓๐.๐๐	๖.๖๗	๖.๖๗	๐.๐๐				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๒๑	๕	๒	๒	๐	๑.๕๐	๐.๙๐	น้อย	๓๐.๐๐
	ร้อยละ	๗๐.๐๐	๑๖.๖๗	๖.๖๗	๖.๖๗	๐.๐๐				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๕	๑๑	๓	๑	๐	๑.๖๗	๐.๘๐	น้อย	๓๓.๔๐
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๖.๖๗	๑๐.๐๐	๓.๓๓	๐.๐๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๒	๑๓	๒	๓	๐	๑.๘๗	๐.๙๔	ค่อนข้างน้อย	๓๗.๔๐
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๔๓.๓๓	๖.๖๗	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
ภาพรวม							๑.๘๓	๐.๗๘	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ และข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๑.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๖	๕๓.๓๓
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๕	๑๖.๖๗
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑	๓.๓๓
๔. การติดต่อประสานงาน	๑	๓.๓๓
๕. การประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐.๐๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐.๐๐
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐.๐๐
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๗	๒๓.๓๓
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาคือ ความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๖	๑๒	๔.๓๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๕๓.๓๓	๔๐.๐๐				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๐	๑๖	๑๔	๔.๔๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๔	๑๕	๔.๔๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๔๖.๖๗	๕๐.๐๐				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๕	๑๕	๑๐	๔.๑๗	๐.๗๐	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๕๐.๐๐	๓๓.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๑	๑๗	๑๒	๔.๓๗	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๕๖.๖๗	๔๐.๐๐				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๓	๑๖	๑๑	๔.๒๗	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๓.๓๓	๓๖.๖๗				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๙	๑๐	๔.๓๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖๓.๓๓	๓๓.๓๓				
ภาพรวม						๔.๓๔	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๖.๘๐	

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๔๗ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๙	๖๓.๓๓	๑๑	๓๖.๖๗
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๑	๓๖.๖๗	๑๙	๖๓.๓๓
๕) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือ ประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



ถนนพญาเกล้าฯ เลียบคลองสาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต