



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานถ่ายทอดเทคโนโลยี



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร จัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

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 โดยพิจารณาจากค้ำมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานถ่ายทอดเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑๙๔ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	๘๐.๔๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๓	๗๘.๖๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มากที่สุด

ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๒.๑๑	๔๒.๒๐	ค่อนข้างน้อย
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑.๙๗	๓๙.๔๐	ค่อนข้างน้อย
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๒.๑๐	๔๒.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๔. การติดต่อประสานงาน	๒.๐๔	๔๐.๘๐	ค่อนข้างน้อย
๕. การประชาสัมพันธ์	๒.๒๐	๔๔.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑.๙๕	๓๙.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑.๙๙	๓๙.๘๐	ค่อนข้างน้อย
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑.๙๓	๓๘.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๒.๐๘	๔๑.๖๐	ค่อนข้างน้อย
ภาพรวม	๒.๐๔	๔๐.๘๐	ค่อนข้างน้อย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มากที่สุด
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี ๒๕๕๘
ผลการสำรวจงานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๙๘	๕๐.๕๒
๒) หญิง	๙๖	๔๙.๔๘
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๓	๑.๕๕
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๘	๑๔.๔๓
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๗๑	๓๖.๖๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๕๓	๒๗.๓๒
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๑๕	๗.๗๓
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๑๒.๓๗
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๗	๓.๖๑
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๘	๑๔.๔๓
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๑	๑๕.๙๘
๔) ปวช.	๘	๔.๑๒
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๖	๘.๒๕
๖)ปริญญาตรี	๙๒	๔๗.๔๒
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๑๒	๖.๑๙
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑)ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๗	๒๔.๒๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓๘	๑๙.๕๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๕๔	๒๗.๘๔
๔) เกษตรกร	๓๒	๑๖.๔๙
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๑๘	๙.๒๘
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น ลูกจ้างของรัฐ ผู้บริหารฝ่ายการเมือง	๕	๒.๕๘
รวม	๑๙๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่เพศชาย มีจำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๔

**ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานถ่ายทอดเทคโนโลยี**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๒๗	๖๕.๔๖	๖๗	๓๔.๕๔
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๗๑	๓๖.๖๐	๑๒๓	๖๓.๔๐
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๘๕	๔๓.๘๑	๑๐๙	๕๖.๑๙
๗) ทำเลที่ตั้ง	๒๑	๑๐.๘๒	๑๗๓	๘๙.๑๘
๘) ราคาบริการ	๓๐	๑๕.๔๖	๑๖๔	๘๔.๕๔
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖๖	๓๔.๐๒	๑๒๘	๖๕.๙๘
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๖๓	๓๒.๔๗	๑๓๑	๖๗.๕๓
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๖๕	๓๓.๕๑	๑๒๙	๖๖.๔๙
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๒๒	๑๑.๓๔	๑๗๒	๘๘.๖๖
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๔๕	๒๓.๒๐	๑๔๙	๗๖.๘๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๑๔	๕๘.๗๖	๘๐	๔๑.๒๔
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๘๓	๔๒.๗๘	๑๑๑	๕๗.๒๒
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๖ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๑ และรายการที่ให้บริการมีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๖ รองลงมาคือ งานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๘ และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๑

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๐๒	๐.๕๕	มาก	๘๐.๔๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๕๘	๗๙	๕๖	๓.๙๘	๐.๗๘	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๒	๒๙.๙๐	๔๐.๗๒	๒๘.๘๗				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๕๐	๘๖	๕๘	๔.๐๔	๐.๗๕	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๗๗	๔๔.๓๓	๒๙.๙๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕๑	๗๓	๗๐	๔.๑๐	๐.๗๙	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๖.๒๙	๓๗.๖๓	๓๖.๐๘				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๓	๕๒	๘๙	๕๐	๓.๙๖	๐.๗๗	มาก	๗๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๕	๒๖.๘๐	๔๕.๘๘	๒๕.๗๗				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๘.๐๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๕๕	๑๐๔	๔.๓๖	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๐๔	๒๘.๓๕	๕๓.๖๑				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๕๑	๑๐๘	๔.๓๘	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๐๔	๒๖.๒๙	๕๕.๖๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๕๔	๑๒๔	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๙๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๕	๒๗.๘๔	๖๓.๙๒				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๓๐	๕๒	๑๑๐	๔.๓๙	๐.๗๘	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๓	๑๕.๔๖	๒๖.๘๐	๕๖.๗๐				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๒	๖๒	๑๑๐	๔.๔๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๓๔	๓๑.๙๖	๕๖.๗๐				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๗๖	๘๓	๔.๒๕	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๐๔	๓๙.๑๘	๔๒.๗๘				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๓	๐.๕๗	มาก	๗๘.๖๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๖๑	๗๖	๕๗	๓.๙๘	๐.๗๘	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๑.๔๔	๓๙.๑๘	๒๙.๓๘				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๗	๕๖	๗๕	๕๖	๓.๙๓	๐.๘๕	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๖๑	๒๘.๘๗	๓๘.๖๖	๒๘.๘๗				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๔	๕๗	๘๓	๕๐	๓.๙๒	๐.๗๙	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๖	๒๙.๓๘	๔๒.๗๘	๒๕.๗๗				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุภาพ เป็นต้น	จำนวน	๐	๓	๖๗	๗๔	๕๐	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๕	๓๔.๕๔	๓๘.๑๔	๒๕.๗๗				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๖๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๘๓	๑๐๑	๔.๔๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๑๕	๔๒.๗๘	๕๒.๐๖				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๘	๘๖	๑๐๐	๔.๔๗	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๒	๔๔.๓๓	๕๑.๕๕				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑๐	๘๐	๑๐๔	๔.๔๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๑๕	๔๑.๒๔	๕๓.๖๑				
ภาพรวม						๔.๒๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๘๔.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๘๘	๕๕	๓๑	๙	๑๑	๒.๑๑	๑.๑๕	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๒๐
	ร้อยละ	๔๕.๓๖	๒๘.๓๕	๑๕.๙๘	๔.๖๔	๕.๖๗				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๘๐	๕๗	๒๘	๑๕	๑๔	๑.๙๗	๑.๑๕	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๔๐
	ร้อยละ	๔๑.๒๔	๒๙.๓๘	๑๔.๔๓	๗.๗๓	๗.๒๒				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๘๑	๕๙	๓๓	๘	๑๓	๒.๑๐	๑.๒๓	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๔๑.๗๕	๓๐.๔๑	๑๗.๐๑	๔.๑๒	๖.๗๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๗	๕๘	๔๐	๒๒	๗	๒.๐๔	๑.๑๗	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๘๐
	ร้อยละ	๓๔.๕๔	๒๙.๙๐	๒๐.๖๒	๑๑.๓๔	๓.๖๑				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๐๔	๔๘	๙	๑๔	๑๙	๒.๒๐	๑.๑๔	ค่อนข้างน้อย	๔๔.๐๐
	ร้อยละ	๕๓.๖๑	๒๔.๗๔	๔.๖๔	๗.๒๒	๙.๗๙				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๐๐	๔๒	๒๑	๑๕	๑๖	๑.๙๕	๑.๓๓	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๕๑.๕๕	๒๑.๖๕	๑๐.๘๒	๗.๗๓	๘.๒๕				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๑๑๐	๓๖	๑๕	๑๘	๑๕	๑.๙๙	๑.๓๐	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๘๐
	ร้อยละ	๕๖.๗๐	๑๘.๕๖	๗.๗๓	๙.๒๘	๗.๗๓				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๘๑	๖๑	๒๑	๑๘	๑๓	๑.๙๓	๑.๓๑	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๔๑.๗๕	๓๑.๔๔	๑๐.๘๒	๙.๒๘	๖.๗๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๘๘	๕๕	๓๑	๙	๑๑	๒.๐๘	๑.๒๓	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๖๐
	ร้อยละ	๔๕.๓๖	๒๘.๓๕	๑๕.๙๘	๔.๖๔	๕.๖๗				
ภาพรวม						๒.๐๔	๑.๑๐	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๘๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๖	๘.๒๕
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔๕	๒๓.๒๐
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๖๕	๓๓.๕๑
๔. การติดต่อประสานงาน	๑๖	๘.๒๕
๕. การประชาสัมพันธ์	๓๒	๑๖.๔๙
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐.๐๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐.๐๐
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๓.๐๙
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑๔	๗.๒๒
ภาพรวม	๑๙๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๑ รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๙

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๔	๑๑	๖๘	๑๑๑	๔.๔๗	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๖	๕.๖๗	๓๕.๐๕	๕๗.๒๒				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๑๙	๙๑	๘๔	๔.๓๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๙	๔๖.๙๑	๔๓.๓๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	๐	๐	๒๔	๖๔	๑๐๖	๔.๔๒	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๓๗	๓๒.๙๙	๕๔.๖๔				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๔	๒๒	๙๗	๗๑	๔.๒๑	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๖	๑๑.๓๔	๕๐.๐๐	๓๖.๖๐				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๒	๑๑	๘๗	๙๔	๔.๔๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๓	๕.๖๗	๔๔.๘๕	๔๘.๔๕				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๒๑	๗๑	๑๐๒	๔.๔๒	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๒	๓๖.๖๐	๕๒.๕๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๘๙	๙๐	๔.๓๙	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๗๓	๔๕.๘๘	๔๖.๓๙				
ภาพรวม							๔.๓๘	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ความถี่และร้อยละสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๒๘	๖๕.๙๘	๖๖	๓๔.๐๒
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๐๖	๕๔.๖๔	๘๘	๔๕.๓๖
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๑๕	๕๙.๒๘	๗๙	๔๐.๗๒
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๑๒	๕๗.๗๓	๘๒	๔๒.๒๗
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๕๙	๓๐.๔๑	๑๓๕	๖๙.๕๙
๖) อื่นๆ เช่น ให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม	๖	๓.๐๙	๑๘๘	๙๖.๙๑
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๘๔	๔๓.๓๐	๑๑๐	๕๖.๗๐
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๗๑	๓๖.๖๐	๑๒๓	๖๓.๔๐
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕๓	๒๗.๓๒	๑๔๑	๗๒.๖๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๙๐	๔๖.๓๙	๑๐๔	๕๓.๖๑
๕) อื่นๆ เช่น เปิดอบรมให้ความรู้บ่อยๆ	๖	๓.๐๙	๑๘๘	๙๖.๙๑

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๘ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๘ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๓

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐ และสถานที่ และสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐

ตารางที่ ๘ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม	๒	๑.๐๓
๒.	ต้องการให้มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔	๒.๐๖

ตารางที่ ๙ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุงงานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรมีการเปิดอบรมให้ความรู้บ่อยๆ	๒	๑.๐๓
๒.	ไม่ต้องปรับปรุง	๒	๑.๐๓



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต