



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



งานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

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 ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการ สอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

สิงหาคม ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมภีร์รวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๓๐๓ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มากที่สุด
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มากที่สุด
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มากที่สุด

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มากที่สุด

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ในประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถมากที่สุด ด้วยคะแนน ๖๐๕ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓๖๐ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๒๓๘

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ลำดับที่ ๑ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง	ไม่พึงพอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๔๙	๑๔๗	๖๑	๑๒๒	๙๑	๙๑	๒๐๑	๓๖๐
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๑๓	๓๙	๗๐	๑๔๐	๕๙	๕๙	๑๔๒	๒๓๘
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๘	๒๔	๒๓	๔๖	๑๘	๑๘	๔๙	๘๘
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๓๖	๕๒	๑๐๔	๔๙	๔๙	๑๑๓	๑๘๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๘	๒๔	๓๒	๖๔	๒๓	๒๓	๖๓	๑๑๑
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๑	๒	๓	๓	๕	๘
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๑	๒	๑	๑	๒	๓
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔	๑๒	๒๔	๔๘	๒๑	๒๑	๔๙	๘๑
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๑๘๔	๕๕๒	๑๖	๓๒	๒๑	๒๑	๒๒๑	๖๐๕

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ มีการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับ งานที่รับผิดชอบ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
ผลการสำรวจงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๖๖	๒๑.๗๘
๒) หญิง	๒๓๗	๗๘.๒๒
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๙๔	๓๑.๐๒
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๖๒	๕๓.๔๗
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๓๙	๑๒.๘๗
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๗	๒.๓๑
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๐.๓๓
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๐.๖๖
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๕	๑.๖๕
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๗	๒.๓๑
๖) ปริญญาตรี	๒๒๑	๗๒.๙๔
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๖๘	๒๒.๔๔
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒๓	๔๐.๕๙
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๘๐	๕๙.๔๑
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๐	๐.๐๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๓๐๓	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๒๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๒ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๗ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๔ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๑

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๓๘	๗๘.๕๕	๖๕	๒๑.๔๕
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๑๖๑	๕๓.๑๔	๑๔๒	๔๖.๘๖
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๖๕	๒๑.๔๕	๒๓๘	๗๘.๕๕
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๙๒	๓๐.๓๖	๒๑๑	๖๙.๖๔
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๑๗๑	๕๖.๔๔	๑๓๒	๔๓.๕๖
๖) มีข้อบ่งชี้การรับรองตามที่ต้องการ	๔๐	๑๓.๒๐	๒๖๓	๘๖.๘๐
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๑๑	๓.๖๓	๒๙๒	๙๖.๓๗
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๖๒	๒๐.๔๖	๒๔๑	๗๙.๕๔
๙) ทำเลที่ตั้ง	๓๐	๙.๙๐	๒๗๓	๙๐.๑๐
๑๐) ราคาค่าบริการ	๓๐	๙.๙๐	๒๗๓	๙๐.๑๐
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๕๐	๑๖.๕๐	๒๕๓	๘๓.๕๐
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๒๒	๗.๒๖	๒๘๑	๙๒.๗๔
๑๓) อื่นๆ	๔	๑.๓๒	๒๙๙	๙๘.๖๘

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๒๒๓	๗๓.๖๐	๘๐	๒๖.๔๐
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๕	๑.๖๕	๒๙๘	๙๘.๓๕
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๓๗	๑๒.๒๑	๒๖๖	๘๗.๗๙
๔) บุคคลแนะนำ	๑๕๖	๕๑.๔๙	๑๔๗	๔๘.๕๑
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๙๓	๓๐.๖๙	๒๑๐	๖๙.๓๑
๖) อื่นๆ	๗	๒.๓๑	๒๙๖	๙๗.๖๙

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๕ รองลงมาคือ มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๔ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๔

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๙ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๙

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๑	๐.๘๔	มาก ที่สุด	๘๔.๒๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑๘	๓๙	๑๑๙	๑๒๗	๔.๑๗	๐.๘๗	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๙๔	๑๒.๘๗	๓๙.๒๗	๔๑.๙๑				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑๙	๓๖	๑๑๑	๑๓๗	๔.๒๑	๐.๘๘	มาก ที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๒๗	๑๑.๘๘	๓๖.๖๓	๔๕.๒๑				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๒๑	๓๕	๑๐๘	๑๓๙	๔.๒๐	๐.๙๐	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๙๓	๑๑.๕๕	๓๕.๖๔	๔๕.๘๗				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑๘	๓๑	๑๐๔	๑๕๐	๔.๒๗	๐.๘๗	มาก ที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๙๔	๑๐.๒๓	๓๔.๓๒	๔๙.๕๐				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๑	๑๘	๔๐	๑๐๗	๑๓๗	๔.๑๙	๐.๙๐	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๓๓	๕.๙๔	๑๓.๒๐	๓๕.๓๑	๔๕.๒๑				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๑	๐.๗๑	มาก ที่สุด	๘๘.๒๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๓	๔๑	๗๔	๑๘๕	๔.๕๖	๐.๗๖	มาก ที่สุด	๘๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๙	๑๓.๕๓	๒๔.๔๒	๖๑.๐๖				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๔๕	๘๓	๑๗๓	๔.๔๑	๐.๗๖	มาก ที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๔.๘๕	๒๗.๓๙	๕๗.๑๐				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๓	๔๐	๘๗	๑๗๓	๔.๔๒	๐.๗๕	มาก ที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๙	๑๓.๒๐	๒๘.๗๑	๕๗.๑๐				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๑	๔	๖๐	๗๔	๑๖๔	๔.๓๑	๐.๘๕	มาก ที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๓๓	๑.๓๒	๑๙.๘๐	๒๔.๔๒	๕๔.๑๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๒	๔๕	๘๖	๑๗๐	๔.๔๐	๐.๗๖	มาก ที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๔.๘๕	๒๘.๓๘	๕๖.๑๑				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๕๑	๗๖	๑๗๔	๔.๓๙	๐.๗๙	มาก ที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๖.๘๓	๒๕.๐๘	๕๗.๔๓				
๗) เทคนิค/วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	จำนวน	๐	๒	๔๔	๖๘	๑๘๖	๔.๔๗	๐.๗๖	มาก ที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๔.๕๒	๒๒.๔๔	๖๒.๓๘				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๑๘	๐.๖๒	มาก	๘๓.๖๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและ ชัดเจน	จำนวน	๑	๒	๓๕	๑๖๗	๙๘	๔.๑๘	๐.๖๘	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๓๓	๐.๖๖	๑๑.๕๕	๕๕.๑๒	๓๒.๓๔				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการ ให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการ เหมาะสม	จำนวน	๐	๒	๓๗	๑๗๒	๙๒	๔.๑๗	๐.๖๕	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๒.๒๑	๕๖.๗๗	๓๐.๓๖				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๒	๓๙	๑๕๕	๑๐๗	๔.๒๑	๐.๖๘	มาก ที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๒.๘๗	๕๑.๑๖	๓๕.๓๑				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๔	๔๓	๑๕๕	๑๐๑	๔.๑๗	๐.๗๑	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๒	๑๔.๑๙	๕๑.๑๖	๓๓.๓๓				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๓	๐.๗๔	มาก ที่สุด	๘๘.๖๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ	จำนวน	๐	๑	๔๙	๘๐	๑๗๓	๔.๔๐	๐.๗๗	มาก ที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๑๖.๑๗	๒๖.๔๐	๕๗.๑๐				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑	๔๔	๘๑	๑๗๗	๔.๔๓	๐.๗๕	มาก ที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๑๔.๕๒	๒๖.๗๓	๕๘.๔๒				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมี ประโยชน์	จำนวน	๐	๑	๔๘	๗๐	๑๘๔	๔.๔๔	๐.๗๗	มาก ที่สุด	๘๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๑๕.๘๔	๒๓.๑๐	๖๐.๗๓				
ภาพรวม						๔.๓๑	๐.๕๓	มาก ที่สุด	๘๖.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๔.๖๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๕๖	๑๔๔	๑๐๑	๔.๑๔	๐.๗๓	มาก	๘๒.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๘.๔๘	๔๗.๕๒	๓๓.๓๓				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑	๔๕	๑๔๙	๑๐๘	๔.๒๐	๐.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๑๔.๘๕	๔๙.๑๗	๓๕.๖๔				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๕๓	๑๒๑	๑๒๗	๔.๒๓	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๗.๔๙	๓๙.๙๓	๔๑.๙๑				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๑	๒	๒๗	๑๒๓	๑๕๐	๔.๓๘	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๓๓	๐.๖๖	๘.๙๑	๔๐.๕๙	๔๙.๕๐				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๑	๑	๓๖	๑๕๗	๑๐๘	๔.๒๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๓๓	๐.๓๓	๑๑.๘๘	๕๑.๘๒	๓๕.๖๔				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๘๘.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๑๙	๑๕๒	๑๓๐	๔.๓๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๖.๒๗	๕๐.๑๗	๔๒.๙๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๑๕๓	๑๓๕	๔.๓๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๒๘	๕๐.๕๐	๔๔.๒๒				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๑๒๔	๑๖๘	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๖๓	๔๐.๙๒	๕๕.๔๕				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๑๒๑	๑๖๙	๔.๕๑	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๙	๓๙.๙๓	๕๕.๗๘				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๑๐๖	๑๘๕	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๖	๓๔.๙๘	๖๑.๐๖				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๒๘	๑๓๒	๑๔๒	๔.๓๗	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๙.๒๔	๔๓.๕๖	๔๖.๘๖				
๗) เทคนิค/วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	จำนวน	๐	๐	๓๑	๑๓๔	๑๓๘	๔.๓๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๒๓	๔๔.๒๒	๔๕.๕๕				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๒๐	๐.๕๔	มาก	๘๔.๐๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและ ชัดเจน	จำนวน	๐	๒	๕๐	๑๖๔	๘๗	๔.๑๑	๐.๖๘	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๖	๑๖.๕๐	๕๔.๑๓	๒๘.๗๑				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการ ให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๔๗	๑๖๓	๙๓	๔.๑๕	๐.๖๖	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๕๑	๕๓.๘๐	๓๐.๖๙				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๓๘	๑๔๔	๑๒๐	๔.๒๖	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๑๒.๕๔	๔๗.๕๒	๓๙.๖๐				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๓๗	๑๓๙	๑๒๖	๔.๒๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๑๒.๒๑	๔๕.๘๗	๔๑.๕๘				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๘๙.๖๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒๖	๑๕๓	๑๒๔	๔.๓๒	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๕๘	๕๐.๕๐	๔๐.๙๒				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๑๑๗	๑๗๖	๔.๕๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๐	๓๘.๖๑	๕๘.๐๙				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมี ประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑๐	๑๑๑	๑๘๒	๔.๕๗	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๐	๓๖.๖๓	๖๐.๐๗				
ภาพรวม						๔.๓๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๘๖.๘๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ลำดับที่ ๑ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง	ไม่พึงพอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๔๙	๑๔๗	๖๑	๑๒๒	๙๑	๙๑	๒๐๑	๓๖๐
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๑๓	๓๙	๗๐	๑๔๐	๕๙	๕๙	๑๔๒	๒๓๘
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๘	๒๔	๒๓	๔๖	๑๘	๑๘	๔๙	๘๘
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๓๖	๕๒	๑๐๔	๔๙	๔๙	๑๑๓	๑๘๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๘	๒๔	๓๒	๖๔	๒๓	๒๓	๖๓	๑๑๑
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๑	๒	๓	๓	๕	๘
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๑	๒	๑	๑	๒	๓
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔	๑๒	๒๔	๔๘	๒๑	๒๑	๔๙	๘๑
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๑๘๔	๕๕๒	๑๖	๓๒	๒๑	๒๑	๒๒๑	๖๐๕

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ในประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ
มากที่สุด ด้วยคะแนน ๖๐๕ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓๖๐ และ
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๒๓๘

ตารางที่ ๖ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. กรณีมีการยกเลิกหลักสูตร แล้วต้องขอคืนเงินค่าสมัคร มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	๑	๐.๓๓
๒. การขอใบเสนอราคาในบางครั้งมีความล่าช้า ต้องรอถึงจะสามารถส่งตัวอย่างได้	๑	๐.๓๓
๓. การชำระค่าบริการ มีการตัดสิทธิ์ผู้เข้ารับการอบรมกรณีได้สำรองที่นั่งแล้ว เนื่องจากจ่ายเงินล่าช้าทำให้ผู้เข้ารับการอบรมถูกตัดสิทธิ์ทันที	๑	๐.๓๓
๔. ควรมีการบริการรับส่งตัวอย่างจากลูกค้าและบริการโดยระบบความคิด	๑	๐.๓๓
๕. ชื่อและรายละเอียดของหลักสูตรที่อบรมไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนในการเลือกลงทะเบียนหลักสูตรอบรม	๑	๐.๓๓
๖. ผู้อบรม/เจ้าหน้าที่ ขาดประสบการณ์ในการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง สอนได้เพียงทฤษฎี/หลักการเท่านั้น ตอบคำถามผู้ร่วมอบรมได้ไม่ชัดเจน	๑	๐.๓๓
๗. อยากให้เพิ่มหลักสูตรให้ครอบคลุมบุคลากรทางการแพทย์อื่น นอกจาก Lab เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ และอยากให้เพิ่มเนื้อหาการทดสอบด้านอื่น	๑	๐.๓๓
๘. การทดสอบในบางเรื่องไม่สามารถทดสอบได้ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ ทำให้ลูกค้าต้องหาหน่วยงานอื่นเพื่อส่งทดสอบ	๑	๐.๓๓

ตารางที่ ๗ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นความเชื่อมั่น		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	๕	๘๘	๒๑๐	๔.๖๑	๐.๕๓	มาก ที่สุด	๙๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๖๕	๒๙.๐๔	๖๙.๓๑				
๒. ได้การรับรองตาม มาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๗	๑๗๒	๑๒๔	๔.๖๘	๐.๕๐	มาก ที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๓๑	๕๖.๗๗	๔๐.๙๒				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากร มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๗	๑๗๒	๑๒๔	๔.๓๙	๐.๕๓	มาก ที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๓๑	๕๖.๗๗	๔๐.๙๒				
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๑๙	๑๙๗	๘๗	๔.๒๒	๐.๕๕	มาก ที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๗	๖๕.๐๒	๒๘.๗๑				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๑๑	๑๒๓	๑๖๘	๔.๕๑	๐.๕๙	มาก ที่สุด	๙๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๓	๓.๖๓	๔๐.๕๙	๕๕.๔๕				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วย ความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๑	๑	๑๑	๑๑๖	๑๗๔	๔.๕๒	๐.๖๒	มาก ที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๓๓	๐.๓๓	๓.๖๓	๓๘.๒๘	๕๗.๔๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มี ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๑๓๐	๑๕๘	๔.๔๗	๐.๕๙	มาก ที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๔๒.๙๐	๕๒.๑๕				
ภาพรวม							๔.๔๙	๐.๓๙	มาก ที่สุด	๘๙.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ มีการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๔๐	๗๙.๒๑	๖๓	๒๐.๗๙
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๖๘	๕๕.๔๕	๑๓๕	๔๔.๕๕
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๘๘	๖๒.๐๕	๑๑๕	๓๗.๙๕
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๒๑	๓๙.๙๓	๑๘๒	๖๐.๐๗
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๔๒	๑๓.๘๖	๒๖๑	๘๖.๑๔
๖. อื่นๆ	๑	๐.๓๓	๓๐๒	๙๙.๖๗

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑ รองลงมาคือ มีมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๕ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๕

ตารางที่ ๙ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๙๘	๓๒.๓๔	๒๐๕	๖๗.๖๖
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๒๑๒	๖๙.๙๗	๙๑	๓๐.๐๓
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓๔	๑๑.๒๒	๒๖๙	๘๘.๗๘
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๕๓	๑๗.๔๙	๒๕๐	๘๒.๕๑
๕. อื่นๆ	๙	๒.๙๗	๒๙๔	๙๗.๐๓

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙๗ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๔ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๙

ตารางที่ ๑๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทาง
กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. อยากให้มีการเพิ่มรอบการอบรมให้มากขึ้น และเปิดหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมให้มากกว่าปัจจุบัน	๒๔	๗.๙๒
๒. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับหลักสูตรควรจะมีมากกว่านี้ การติดต่อลงทะเบียนหรือค้นหาหลักสูตรควรสะดวก และรวดเร็ว หรือมีการส่งข้อมูลการฝึกอบรมทาง E-mail ให้กับผู้เข้ารับบริการ และอยากให้มีการจัดหมวดหมู่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย	๕	๑.๖๕
๓. จำนวนคนเข้าร่วมการอบรมมากกว่าขนาดห้อง ตัวอาคาร ห้องน้ำ ห้องเรียน Lab มีมากเกินไป ป้ายบอกสถานที่ไม่ชัดเจน ควรเพิ่มสถานที่ให้ทันสมัยกว่านี้	๕	๑.๖๕
๔. การจัดกิจกรรมการทำ PT โปรแกรมอยากให้ออกมาจกกว่า ๑ รอบสำหรับหนึ่งการวิเคราะห์ เช่น การทำ PT ของ pH หรืออื่นๆ และอยากให้จัดการทดสอบมากกว่า ๑ ครั้ง/ปี มีการเพิ่มรายการ Sulfide, Phenol, Formaldehyde และเกี่ยวกับอาหารสัตว์เลี้ยง	๔	๑.๓๒
๕. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๓	๐.๙๙
๖. ควรระบุข้อมูลเครื่องมือให้ชัดเจนก่อนเชิญเข้าร่วมอบรม เอกสารที่ใช้ในการอบรมควรทำให้มีความน่าสนใจมากขึ้น	๓	๐.๙๙
๗. การเชื่อมโยงของข้อมูลมีความผิดพลาด ทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง	๑	๐.๓๓
๘. การแปลผล/อ่านผลเครื่องมือวิทยาศาสตร์มีความซับซ้อน	๑	๐.๓๓
๙. ควรจัดทำหนังสือรวมเล่มเกี่ยวกับหลักสูตรต่างๆ ของแต่ละหลักสูตรเพื่อเพิ่มช่องทางการพัฒนาความรู้ของบุคลากรวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจจะทำออกมาในรูปแบบจัดจำหน่ายก็ได้	๑	๐.๓๓
๑๐. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ตามหน่วยงานภายนอก	๑	๐.๓๓
๑๑. อยากให้หน่วยงานได้รับการรับรอง ISO/IEC 17025 ในเรื่อง การหา % Na ₂ CO ₃ , Na ₂ O ในตัวอย่าง Soda Ash และ การหา %T โดยใช้เครื่อง UV-VIS สำหรับตัวอย่างที่เป็นแก้ว (ชิ้นงานโค้ง/ไม่ขัดเรียบ)	๑	๐.๓๓
๑๒. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครดิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๑	๐.๓๓



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต