



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

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 ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการ สอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

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

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๐๖ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๐	มาก	๘๔.๐๐
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๗	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
ภาพรวม	๔.๓๔	มากที่สุด	๘๖.๘๐

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มากที่สุด

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ มากที่สุด ด้วยคะแนน ๒๗๔ รองลงมาคือประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๒๒๙ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๒๑๖

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

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	๔๐	๑๒๐	๔๗	๙๔	๖๐	๖๐	๑๔๗	๒๗๔
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๗	๒๑	๖๖	๑๓๒	๖๓	๖๓	๑๓๖	๒๑๖
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๖	๑๘	๑๑	๒๒	๑๕	๑๕	๓๒	๕๕
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๓๙	๑๑๗	๓๒	๖๔	๑๘	๑๘	๘๙	๑๙๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๗	๒๑	๕	๑๐	๕	๕	๑๗	๓๖
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๒	๔	๔	๔	๗	๑๑
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑	๓	๑	๒	๕	๕	๗	๑๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๑๘	๖	๑๒	๕	๕	๑๗	๓๕
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๖๘	๒๐๔	๑๐	๒๐	๕	๕	๘๓	๒๒๙

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
ผลการสำรวจงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๘๑	๓๙.๓๒
๒) หญิง	๑๒๕	๖๐.๖๘
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๑๑	๕.๓๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๓๓	๑๖.๐๒
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๕	๒๑.๘๔
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๗๑	๓๔.๔๗
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๖	๒๒.๓๓
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๔๐	๑๙.๔๒
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๗.๒๘
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕๒	๒๕.๒๔
๔) ปวช.	๒	๐.๙๗
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๐	๔.๘๕
๖) ปริญญาตรี	๗๖	๓๖.๘๙
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๑๑	๕.๓๔
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๑	๑๐.๑๙
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๔๑	๑๙.๙๐
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๘๒	๓๙.๘๑
๔) เกษตรกร	๔๑	๑๙.๙๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๒	๐.๙๗
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๔๙
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๗	๓.๔๐

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๑	๐.๔๙
๙) อื่นๆ	๑๐	๔.๘๕
ภาพรวม	๒๐๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๘ มีอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี มีจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๗ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๙ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ค่าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๑

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๘๕	๘๙.๘๑	๒๑	๑๐.๑๙
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๑๓๔	๖๕.๐๕	๗๒	๓๔.๙๕
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๑๗	๘.๒๕	๑๘๙	๙๑.๗๕
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๒๓	๑๑.๑๗	๑๘๓	๘๘.๘๓
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๒๗	๑๓.๑๑	๑๗๙	๘๖.๘๙
๖) มีข้อบ่งชี้การรับรองตามที่ต้องการ	๓๐	๑๔.๕๖	๑๗๖	๘๕.๔๔
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๑๑	๕.๓๔	๑๙๕	๙๔.๖๖
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๔๒	๒๐.๓๙	๑๖๔	๗๙.๖๑
๙) ทำเลที่ตั้ง	๕	๒.๔๓	๒๐๑	๙๗.๕๗
๑๐) ราคาค่าบริการ	๔	๑.๙๔	๒๐๒	๙๘.๐๖
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๑๐๖	๕๑.๔๖	๑๐๐	๔๘.๕๔
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๙๗	๔๗.๐๙	๑๐๙	๕๒.๙๑
๑๓) อื่นๆ	๓	๑.๔๖	๒๐๓	๙๘.๕๔

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๕๗	๒๗.๖๗	๑๔๙	๗๒.๓๓
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๗	๓.๔๐	๑๙๙	๙๖.๖๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๑๐	๔.๘๕	๑๙๖	๙๕.๑๕
๔) บุคคลแนะนำ	๑๓๖	๖๖.๐๒	๗๐	๓๓.๙๘
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๗๕	๓๖.๔๑	๑๓๑	๖๓.๕๙
๖) อื่นๆ	๕	๒.๔๓	๒๐๑	๙๗.๕๗

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่ มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๑ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๕ และมีคุณภาพของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๖

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๒ รองลงมาคือ งานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๑ และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๗

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

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						๔.๒๐	๐.๖๒	มาก	๘๔.๐๐	
๑) การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของหลักสูตรและขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ เข้าใจได้ง่าย	จำนวน	๐	๔	๒๔	๑๐๓	๗๕	๔.๒๑	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๔	๑๑.๖๕	๕๐.๐๐	๓๖.๔๑				
๒) คำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๔	๒๘	๙๒	๘๒	๔.๒๒	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๔	๑๓.๕๙	๔๔.๖๖	๓๙.๘๑				
๓) การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ มีความกระชับรวดเร็วและมีระยะเวลาเหมาะสม	จำนวน	๐	๔	๒๓	๑๒๕	๕๔	๔.๑๑	๐.๖๖	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๔	๑๑.๑๗	๖๐.๖๘	๒๖.๒๑				
๔) ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง	จำนวน	๐	๔	๑๘	๑๐๓	๘๑	๔.๒๗	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๔	๘.๗๔	๕๐.๐๐	๓๙.๓๒				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๓๙	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๗.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๓๐	๖๓	๑๑๑	๔.๓๗	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๗	๑๔.๕๖	๓๐.๕๘	๕๓.๘๘				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๓	๒๖	๔๗	๑๓๐	๔.๔๘	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๖	๑๒.๖๒	๒๒.๘๒	๖๓.๑๑				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๓	๒๔	๖๐	๑๑๙	๔.๔๓	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๖	๑๑.๖๕	๒๙.๑๓	๕๗.๗๗				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๒๔	๕๘	๑๒๑	๔.๔๔	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๖	๑๑.๖๕	๒๘.๑๖	๕๘.๗๔				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๒	๒๔	๘๒	๙๘	๔.๓๔	๐.๗๒	มาก ที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๗	๑๑.๖๕	๓๙.๘๑	๔๗.๕๗				
๖) ความเพียงพอของจำนวน บุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๒๖	๘๑	๙๗	๔.๓๓	๐.๗๓	มาก ที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๗	๑๒.๖๒	๓๙.๓๒	๔๗.๐๙				
๗) เทคนิค/วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	จำนวน	๐	๒	๒๗	๗๓	๑๐๔	๔.๓๕	๐.๗๔	มาก ที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๗	๑๓.๑๑	๓๕.๔๔	๕๐.๔๙				
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๒๗	๐.๖๐	มาก ที่สุด	๘๕.๕๐
๑) สถานที่จัดอบรมหรือทำ กิจกรรม	จำนวน	๐	๐	๒๙	๙๐	๘๗	๔.๒๘	๐.๗๐	มาก ที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๐๘	๔๓.๖๙	๔๒.๒๓				
๒) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการอบรม หรือทำกิจกรรม	จำนวน	๐	๐	๒๘	๑๐๒	๗๖	๔.๒๓	๐.๖๗	มาก ที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๕๙	๔๙.๕๑	๓๖.๘๙				
๓) อาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน	๐	๐	๒๕	๘๐	๑๐๑	๔.๓๗	๐.๖๙	มาก ที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๑๔	๓๘.๘๓	๔๙.๐๓				
๔) คุณภาพ ความเหมาะสม และความทันสมัยของสื่อที่ ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	จำนวน	๐	๐	๒๗	๑๐๘	๗๑	๔.๒๑	๐.๖๖	มาก ที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๑๑	๕๒.๔๓	๓๔.๔๗				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ							๔.๕๐	๐.๕๖	มาก ที่สุด	๙๐.๐๐
๑) เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจาก การฝึกอบรมหรือทำ กิจกรรมตรงตามความ ต้องการและสามารถ นำไปใช้ปฏิบัติได้	จำนวน	๐	๐	๑๔	๘๖	๑๐๖	๔.๔๕	๐.๖๒	มาก ที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๐	๔๑.๗๕	๕๑.๔๖				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒๐	๖๒	๑๒๔	๔.๕๐	๐.๖๗	มาก ที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๑	๓๐.๑๐	๖๐.๑๙				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑๖	๖๒	๑๒๘	๔.๕๔	๐.๖๔	มาก ที่สุด	๙๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๗๗	๓๐.๑๐	๖๒.๑๔				
ภาพรวม							๔.๓๔	๐.๓๙	มาก ที่สุด	๘๖.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๔.๒๐	
๑) การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของหลักสูตรและขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ เข้าใจได้ง่าย	จำนวน	๐	๑	๒๐	๑๒๓	๖๒	๔.๑๙	๐.๖๒	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๙.๗๑	๕๙.๗๑	๓๐.๑๐				
๒) คำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนในการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๒๕	๑๒๕	๕๖	๔.๑๕	๐.๖๑	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๑๔	๖๐.๖๘	๒๗.๑๘				
๓) การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ มีความกระชับรวดเร็วและมีระยะเวลาเหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๒๔	๑๔๑	๔๑	๔.๐๘	๐.๕๖	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๖๕	๖๘.๔๕	๑๙.๙๐				
๔) ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง	จำนวน	๐	๑	๑๑	๙๖	๙๘	๔.๔๑	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๕.๓๔	๔๖.๖๐	๔๗.๕๗				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๘๘.๒๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑	๑๒	๙๕	๙๘	๔.๔๑	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๕.๘๓	๔๖.๑๒	๔๗.๕๗				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๒) ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๙	๗๕	๑๒๒	๔.๕๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๗	๓๖.๔๑	๕๙.๒๒				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๙	๗๔	๑๒๓	๔.๕๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๗	๓๕.๙๒	๕๙.๗๑				
๔) ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิกภาพท่าทางของ ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๘	๖๗	๑๓๑	๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๘๘	๓๒.๕๒	๖๓.๕๙				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๑๔๖	๕๐	๔.๑๙	๐.๕๐	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๗๐.๘๗	๒๔.๒๗				
๖) ความเพียงพอของจำนวน บุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๙	๑๔๑	๕๕	๔.๒๑	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๔.๓๗	๖๘.๔๕	๒๖.๗๐				
๗) เทคนิค/วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	จำนวน	๐	๐	๑๐	๑๑๕	๘๑	๔.๓๔	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๕๕.๘๓	๓๙.๓๒				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๓๐	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๖.๐๐
๑) สถานที่จัดอบรมหรือทำ กิจกรรม	จำนวน	๐	๐	๑๙	๑๑๐	๗๗	๔.๒๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๒	๕๓.๔๐	๓๗.๓๘				
๒) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการอบรม หรือทำกิจกรรม	จำนวน	๐	๑	๑๘	๑๒๗	๖๐	๔.๑๙	๐.๖๐	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๘.๗๔	๖๑.๖๕	๒๙.๑๓				
๓) อาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน	๐	๑	๑๔	๙๐	๑๐๑	๔.๔๑	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๖.๘๐	๔๓.๖๙	๔๙.๐๓				
๔) คุณภาพ ความเหมาะสม และความทันสมัยของสื่อที่ ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	จำนวน	๐	๐	๑๑	๑๑๙	๗๖	๔.๓๒	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๔	๕๗.๗๗	๓๖.๘๙				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๕๑	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๐.๒๐	
๑) เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจาก การฝึกอบรมหรือทำ กิจกรรมตรงตามความ ต้องการและสามารถ นำไปใช้ปฏิบัติได้	จำนวน	๐	๐	๘	๑๒๑	๗๗	๔.๓๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๘๘	๕๘.๗๔	๓๗.๓๘				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑	๘	๗๖	๑๒๑	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๓.๘๘	๓๖.๘๙	๕๘.๗๔				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๔	๖๓	๑๓๙	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๔	๓๐.๕๘	๖๗.๔๘				
ภาพรวม						๔.๓๖	๐.๓๓	มากที่สุด	๘๗.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

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	๔๐	๑๒๐	๔๗	๙๔	๖๐	๖๐	๑๔๗	๒๗๔
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๗	๒๑	๖๖	๑๓๒	๖๓	๖๓	๑๓๖	๒๑๖
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๖	๑๘	๑๑	๒๒	๑๕	๑๕	๓๒	๕๕
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๓๙	๑๑๗	๓๒	๖๔	๑๘	๑๘	๘๙	๑๙๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๗	๒๑	๕	๑๐	๕	๕	๑๗	๓๖
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๒	๔	๔	๔	๗	๑๑
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑	๓	๑	๒	๕	๕	๗	๑๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๑๘	๖	๑๒	๕	๕	๑๗	๓๕
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๖๘	๒๐๔	๑๐	๒๐	๕	๕	๘๓	๒๒๙

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ
มากที่สุด ด้วยคะแนน ๒๗๔ รองลงมาคือประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๒๒๙
และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๒๑๖

ตารางที่ ๖ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	๑	๐.๔๙
๒. การประสานงานไม่มีความต่อเนื่อง	๑	๐.๔๙
๓. ควรเพิ่มอุปกรณ์การนำเสนอ	๑	๐.๔๙

ตารางที่ ๗ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

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	๔	๗๖	๑๒๖	๔.๕๙	๐.๕๓	มาก ที่สุด	๙๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๔	๓๖.๘๙	๖๑.๑๗				
๒. ได้การรับรองตาม มาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๔	๔๒	๑๖๐	๔.๗๖	๐.๔๗	มาก ที่สุด	๙๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๔	๒๐.๓๙	๗๗.๖๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากร มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๑	๔	๑๒๓	๗๘	๔.๓๕	๐.๕๔	มาก ที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๑๙.๔	๕๙.๗๑	๓๗.๘๖				
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๑	๐	๘	๑๑๗	๘๐	๔.๓๓	๐.๖๐	มาก ที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๔๙	๐.๐๐	๓.๘๘	๕๖.๘๐	๓๘.๘๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๖	๔๙	๑๕๐	๔.๖๙	๐.๕๕	มาก ที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๙	๒.๙๑	๒๓.๓๙	๗๒.๘๒				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วย ความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๗	๑๒๕	๗๔	๔.๓๓	๐.๕๔	มาก ที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๔๐	๖๐.๖๘	๓๕.๙๒				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มี ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๒๖	๗๖	๔.๓๕	๐.๕๒	มาก ที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๔	๖๑.๑๗	๓๖.๘๙				
ภาพรวม							๔.๕๙	๐.๕๐	มาก ที่สุด	๘๙.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๙๑	๙๒.๗๒	๑๕	๗.๒๘
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๗๑	๓๔.๔๗	๑๓๕	๖๕.๕๓
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๓๓	๖๔.๕๖	๗๓	๓๕.๔๔
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๕๔	๒๖.๒๑	๑๕๒	๗๓.๗๙
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๑๑	๕.๓๔	๑๙๕	๙๔.๖๖
๖. อื่นๆ	๒	๐.๙๗	๒๐๔	๙๙.๐๓

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมาคือ มีมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๖ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๗

ตารางที่ ๙ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๓๓	๖๔.๕๖	๗๓	๓๕.๔๔
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๒	๕.๘๓	๑๙๔	๙๔.๑๗
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓๐	๑๔.๕๖	๑๗๖	๘๕.๔๔
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๓๗	๑๗.๙๖	๑๖๙	๘๒.๐๔
๕. อื่นๆ	๓๗	๑๗.๙๖	๑๖๙	๘๒.๐๔

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๖ รองลงมาคือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๖ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๖

ตารางที่ ๑๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทาง
กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. อยากให้มีการเพิ่มรอบการอบรมให้มากขึ้น และเปิดหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมให้มากกว่าปัจจุบัน	๑๓	๖.๓๑
๒. อยากให้มีการอัปเดตข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๔	๑.๙๔
๓. อยากให้มีงบประมาณสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการธุรกิจใหม่ๆ และมีนวัตกรรมใหม่ๆ	๓	๑.๕๖
๔. อยากให้มีการช่วยเหลือกลุ่มงานที่มีปัญหา	๑	๐.๕๙



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต