



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
(กองเทคโนโลยีชุมชน)



รายงานฉบับย่อ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
(กองเทคโนโลยีชุมชน)

เสนอ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 127 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 105 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 22 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	ง
ผลการสำรวจงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	37
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	66
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	79

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3
ตารางที่ 5	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	5
ตารางที่ 6	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	8
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	13
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	18
ตารางที่ 9	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	19
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ...	20
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ...	21
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ...	21
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทวิทยุของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมล ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ประทับใจ	23
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 17	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	27
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	28
ตารางที่ 19	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	29
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขต งานของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	30
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	34
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	35
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	37
ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	37
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	38
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อบริการ	38
ตารางที่ 27	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน).....	39
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	40
ตารางที่ 29	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	41
ตารางที่ 30	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	44
ตารางที่ 31	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 32	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	52
ตารางที่ 33	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ..	53
ตารางที่ 34	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	54
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	55
ตารางที่ 36	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	55
ตารางที่ 37	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	55
ตารางที่ 38	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมล ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	56
ตารางที่ 39	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ประทับใจ	56
ตารางที่ 40	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	57
ตารางที่ 41	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	60
ตารางที่ 42	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	61
ตารางที่ 43	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	62
ตารางที่ 44	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	63
ตารางที่ 45	จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	64
ตารางที่ 46	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	65

สารบัญแนกมู

	หน้า
แผนภูมิ 1 คะแนกความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในภาพรวมจำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2 คะแนกความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในภาพรวมจำแนกรายประเด็น.....	26
แผนภูมิ 3 คะแนกความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในภาพรวมจำแนกรายด้าน.....	43
แผนภูมิ 4 คะแนกความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	59

ผลการสำรวจงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
(กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	45	42.86
2. หญิง	60	57.14
รวมทั้งสิ้น	105	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	17	16.19
3. 30 – 39 ปี	17	16.19
4. 40 – 49 ปี	24	22.86
5. 50 – 59 ปี	31	29.52
6. 60 ปีขึ้นไป	16	15.24
รวมทั้งสิ้น	105	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	43.81
2. ปริญญาตรี	43	40.95
3. ปริญญาโท	15	14.29
4. ปริญญาเอก	1	0.95
รวมทั้งสิ้น	105	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	36	34.29
2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	23	21.90
3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	19	18.10
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	16	15.24
5. เกษตรกร	7	6.67
6. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	3	2.86
7. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	1	0.94
8. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
9. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	105	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 57.14 และเพศชาย ร้อยละ 42.86 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี มากที่สุด ร้อยละ 29.52 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 22.86 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี และอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.19 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 43.81 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.95 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 14.29 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นเจ้าของธุรกิจหรือโรงงานหรืออุตสาหกรรม มากที่สุด ร้อยละ 34.29 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.90 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 18.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	15	14.29
2. 1 – 2 ปี	19	18.10
3. 3 – 4 ปี	33	31.43
4. 5 – 6 ปี	27	25.71
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	11	10.47
8 ปี	1	9.09
9 ปี	1	9.09
10 ปี	3	27.27
12 ปี	1	9.09
15 ปี	1	9.09
18 ปี	3	27.27
20 ปี	1	9.09
รวมทั้งสิ้น	105	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 3 - 4 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.43 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 25.71 และระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 18.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 105)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	82	78.10
2. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	72	68.57
3. คุณภาพของการให้บริการ	67	63.81
4. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	56	53.33
5. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	50	47.62
6. เป็นส่วนราชการ	48	45.71
7. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	48	45.71
8. ราคาค่าบริการ	12	11.43
9. ทำเลที่ตั้ง	1	0.95

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 78.10 รองลงมา คุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 68.57 และคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 63.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 105)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	64	60.95
2. งานสัมมนา/นิทรรศการ	50	47.62
3. เว็บไซต์ (Website)	32	30.48
4. เฟซบุ๊ก (Facebook)	14	13.33
5. วิทยุ/โทรทัศน์	9	8.57
6. สื่อสิ่งพิมพ์	8	7.62

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 60.95 รองลงมา งานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 47.62 และเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 30.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 105)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.755	มาก	84.00	4.30	0.679	มากที่สุด	86.00	0.10	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	0.668	มากที่สุด	88.20	4.59	0.550	มากที่สุด	91.80	0.18	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.698	มากที่สุด	86.40	4.45	0.625	มากที่สุด	89.00	0.13	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.34	0.686	มากที่สุด	86.80	4.52	0.615	มากที่สุด	90.40	0.18	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.32	0.713	มากที่สุด	86.40	4.47	0.640	มากที่สุด	89.40	0.15	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40)

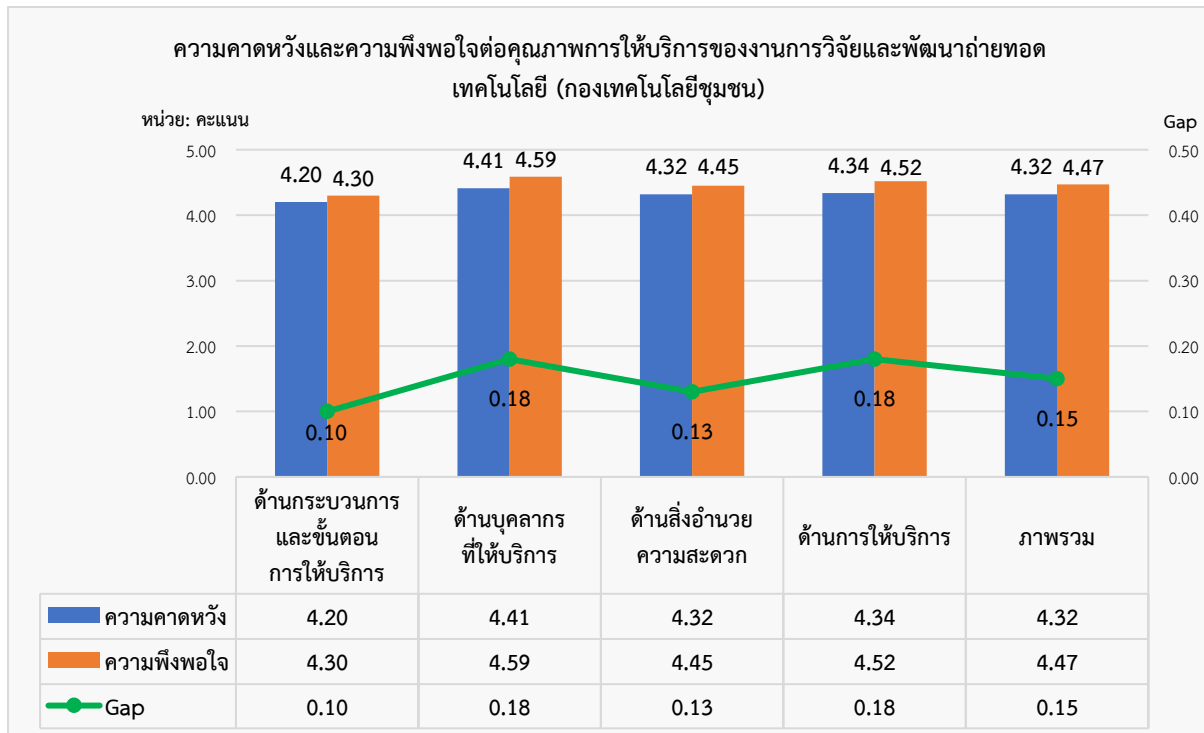
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ มีค่า Gap ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด (ค่า Gap = 0.18) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = 0.13) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่า Gap = 0.10) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.20	0.755	มาก	84.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (15.24)	51 (48.57)	38 (36.19)	105 (100.00)	4.21	0.689	มาก	84.20
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (18.10)	47 (44.76)	39 (37.14)	105 (100.00)	4.19	0.722	มาก	83.80
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0 (0.00)	2 (1.90)	18 (17.14)	45 (42.86)	40 (38.10)	105 (100.00)	4.17	0.778	มาก	83.40
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	0 (0.00)	5 (4.77)	12 (11.43)	44 (41.90)	44 (41.90)	105 (100.00)	4.21	0.829	มาก	84.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.41	0.668	มากที่สุด	88.20
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.62)	47 (44.76)	50 (47.62)	105 (100.00)	4.40	0.629	มากที่สุด	88.00
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (11.43)	41 (39.05)	52 (49.52)	105 (100.00)	4.38	0.685	มากที่สุด	87.60
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.66)	40 (38.10)	58 (55.24)	105 (100.00)	4.49	0.622	มากที่สุด	89.80
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (5.72)	44 (41.90)	55 (52.38)	105 (100.00)	4.47	0.606	มากที่สุด	89.40
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (11.43)	36 (34.28)	57 (54.29)	105 (100.00)	4.43	0.691	มากที่สุด	88.60
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลางมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (10.48)	39 (37.14)	55 (52.38)	105 (100.00)	4.42	0.676	มากที่สุด	88.40
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.90)	13 (12.38)	40 (38.10)	50 (47.62)	105 (100.00)	4.31	0.764	มากที่สุด	86.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.32	0.698	มากที่สุด	86.40
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (15.24)	43 (40.95)	46 (43.81)	105 (100.00)	4.29	0.717	มากที่สุด	85.80
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	1 (0.95)	11 (10.48)	47 (44.76)	46 (43.81)	105 (100.00)	4.31	0.698	มากที่สุด	86.20
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	2 (1.90)	11 (10.48)	43 (40.95)	49 (46.67)	105 (100.00)	4.32	0.740	มากที่สุด	86.40
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (13.33)	47 (44.76)	44 (41.90)	105 (100.00)	4.29	0.689	มากที่สุด	85.80
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (9.52)	44 (41.90)	51 (48.58)	105 (100.00)	4.39	0.658	มากที่สุด	87.80
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.95)	11 (10.48)	44 (41.90)	49 (46.67)	105 (100.00)	4.34	0.705	มากที่สุด	86.80
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (12.38)	47 (44.76)	45 (42.86)	105 (100.00)	4.30	0.681	มากที่สุด	86.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.34	0.686	มากที่สุด	86.80
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (12.38)	46 (43.81)	46 (43.81)	105 (100.00)	4.31	0.684	มากที่สุด	86.20
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (10.48)	44 (41.90)	50 (47.62)	105 (100.00)	4.37	0.669	มากที่สุด	87.40
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (13.33)	41 (39.05)	50 (47.62)	105 (100.00)	4.34	0.705	มากที่สุด	86.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.32	0.713	มากที่สุด	86.40

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย และประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม ในคะแนนเท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ประเด็นมีคำอธิบายและข้อเสนอแนะขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) และประเด็นการดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็วและมีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมา ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นคุณภาพความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นเนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.30	0.679	มากที่สุด	86.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.95)	9 (8.57)	54 (51.43)	41 (39.05)	105 (100.00)	4.29	0.661	มากที่สุด	85.80
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	1 (0.95)	11 (10.48)	51 (48.57)	42 (40.00)	105 (100.00)	4.28	0.686	มากที่สุด	85.60
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (14.29)	43 (40.95)	47 (44.76)	105 (100.00)	4.30	0.709	มากที่สุด	86.00
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (10.48)	49 (46.66)	45 (42.86)	105 (100.00)	4.32	0.658	มากที่สุด	86.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.59	0.550	มากที่สุด	91.80
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.90)	43 (40.95)	60 (57.15)	105 (100.00)	4.55	0.537	มากที่สุด	91.00
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.81)	39 (37.14)	62 (59.05)	105 (100.00)	4.55	0.571	มากที่สุด	91.00
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.95)	30 (28.57)	74 (70.48)	105 (100.00)	4.70	0.483	มากที่สุด	94.00
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.90)	33 (31.43)	70 (66.67)	105 (100.00)	4.65	0.519	มากที่สุด	93.00
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.86)	34 (32.38)	68 (64.76)	105 (100.00)	4.62	0.544	มากที่สุด	92.40
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.90)	40 (38.10)	63 (60.00)	105 (100.00)	4.58	0.533	มากที่สุด	91.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.90)	4 (3.81)	42 (40.00)	57 (54.29)	105 (100.00)	4.47	0.666	มากที่สุด	89.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.45	0.625	มากที่สุด	89.00
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.62)	48 (45.71)	49 (46.67)	105 (100.00)	4.39	0.628	มากที่สุด	87.80
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.62)	39 (37.14)	58 (55.24)	105 (100.00)	4.48	0.637	มากที่สุด	89.60
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.67)	42 (40.00)	56 (53.33)	105 (100.00)	4.47	0.621	มากที่สุด	89.40
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.67)	49 (46.66)	49 (46.67)	105 (100.00)	4.40	0.614	มากที่สุด	88.00
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.67)	43 (40.95)	55 (52.38)	105 (100.00)	4.46	0.621	มากที่สุด	89.20
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.62)	33 (31.43)	64 (60.95)	105 (100.00)	4.53	0.636	มากที่สุด	90.60
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.67)	46 (43.81)	52 (49.52)	105 (100.00)	4.43	0.618	มากที่สุด	88.60

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.52	0.615	มากที่สุด	90.40
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.67)	40 (38.09)	58 (55.24)	105 (100.00)	4.49	0.622	มากที่สุด	89.80
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.95)	2 (1.90)	43 (40.95)	59 (56.20)	105 (100.00)	4.52	0.590	มากที่สุด	90.40
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.95)	5 (4.76)	33 (31.43)	66 (62.86)	105 (100.00)	4.56	0.634	มากที่สุด	91.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.47	0.640	มากที่สุด	89.40

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นการดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) รองลงมา ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมา ประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) และประเด็นคุณภาพ ความเหมาะสม และความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) รองลงมา ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) และประเด็นเนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 105)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	55 (52.38)	50 (47.62)	105 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	27 (25.71)	78 (74.29)	105 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	16 (15.24)	89 (84.76)	105 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	5 (4.76)	100 (95.24)	105 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	32 (30.48)	73 (69.52)	105 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 52.38 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 30.48 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 25.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 55)	1 (1.82)	1 (1.82)	6 (10.91)	33 (60.00)	14 (25.45)	55 (100.00)	4.05	0.780	มาก	81.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 27)	0 (0.00)	1 (3.70)	6 (22.22)	10 (37.04)	10 (37.04)	27 (100.00)	4.07	0.874	มาก	81.40
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 16)	0 (0.00)	1 (6.25)	3 (18.75)	3 (18.75)	9 (56.25)	16 (100.00)	4.25	1.000	มากที่สุด	85.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 5)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	3.60	0.894	มาก	72.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 32)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (15.62)	15 (46.88)	12 (37.50)	32 (100.00)	4.22	0.706	มากที่สุด	84.40

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมามีผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 7)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	14.29
1. มีความหลากหลาย ค้นหาได้ รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	6	85.71
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	3	50.00
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	2	33.33
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	1	16.67
4. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	1	16.67
รวมทั้งสิ้น	7	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ มีความหลากหลาย ค้นหาได้ รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 50.00 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 33.33 และมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 5)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	20.00
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	4	80.00
1. ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	3	75.00
2. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	1	25.00
3. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	1	25.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 75.00 รองลงมา นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ และอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 2)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	100.00
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	2	100.00
2. ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ รองลงมา ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 00)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	00.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมล ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 1)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ประทับใจ

(n = 105)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	27	25.71
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	11	40.74
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	11	40.74
3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	6	22.22
4. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	2	7.41
5. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	2	7.41
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	2	7.41
7. มีการแจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีโครงการดี ๆ นำเสนอทุกปี	1	3.70
8. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	1	3.70
9. ค่าบริการมีความเหมาะสม	1	3.70
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	78	74.29
รวมทั้งสิ้น	105	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 74.29 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 25.71 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด

ร้อยละ 40.74 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 22.22 และการติดตามและแจ้งผล แต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 105)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	2.86
1. ระยะเวลาการอบรมไม่เพียงพอ	1	33.33
2. ยังไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้รับทุกกระบวนการการดำเนินงานภาคธุรกิจ (แบบ One Stop Service)	1	33.33
3. ควรมีการแนะนำให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	102	97.14
รวมทั้งสิ้น	105	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.90
1. ต้องการให้บุคลากรแนะนำ หรือเสริมความรู้ความเข้าใจมากขึ้น	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	103	98.10
รวมทั้งสิ้น	105	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	0.95
1. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	104	99.05
รวมทั้งสิ้น	105	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.90
1. ระยะเวลาการอบรมไม่เพียงพอ	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	103	98.10
รวมทั้งสิ้น	105	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.14 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.86 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องระยะเวลาการอบรมไม่เพียงพอ ยังไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้ครบทุกกระบวนการการดำเนินงานภาคธุรกิจ (แบบ One Stop Service) และควรมีการแนะนำให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.10 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.90 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องต้องการให้บุคลากรแนะนำ หรือเสริมความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.05 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.95 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด

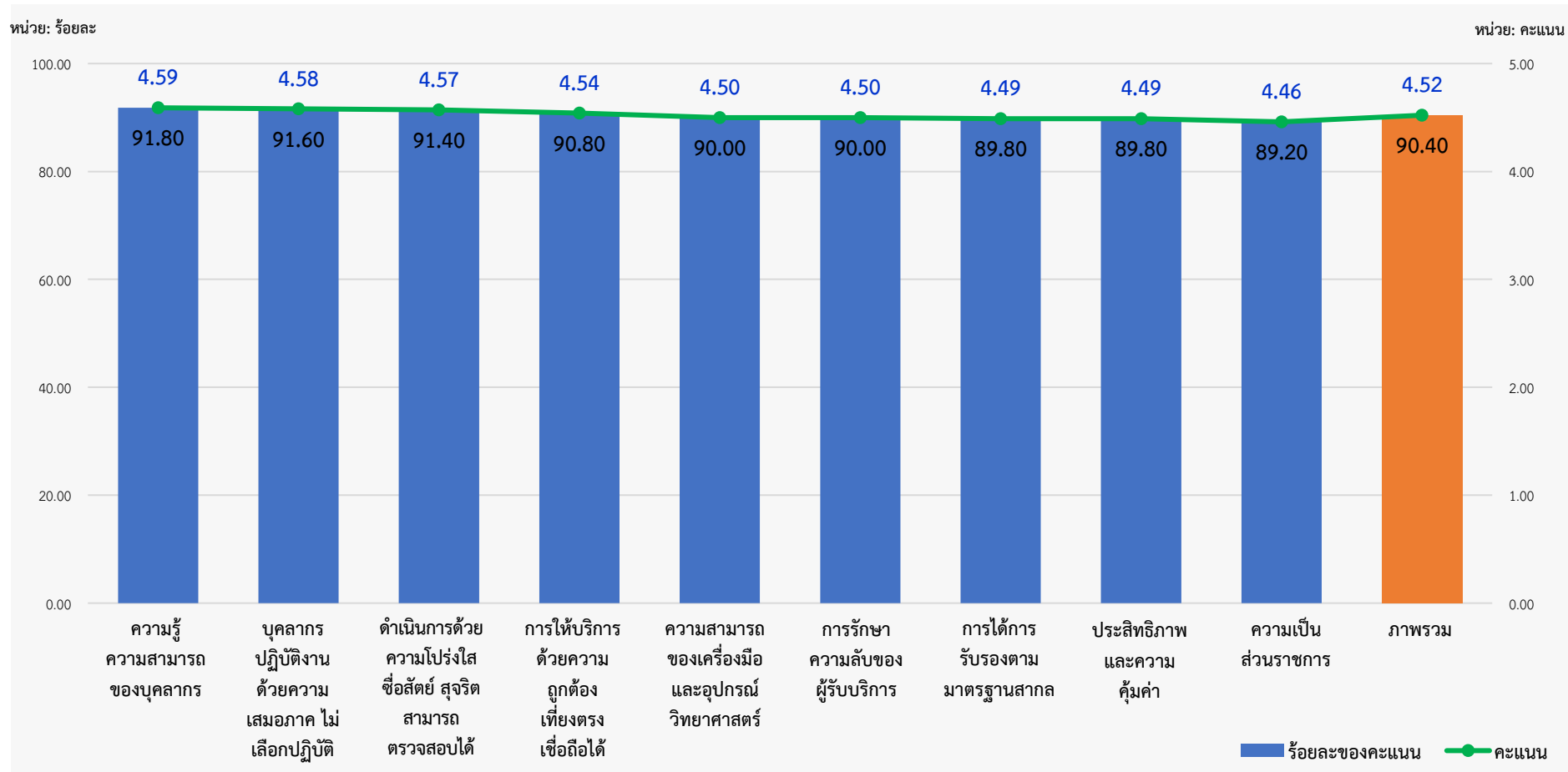
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.10 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.90 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องระยะเวลาการอบรมไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	3 (2.85)	7 (6.67)	34 (32.38)	61 (58.10)	105 (100.00)	4.46	0.747	มากที่สุด	89.20
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	1 (0.95)	2 (1.90)	7 (6.67)	30 (28.58)	65 (61.90)	105 (100.00)	4.49	0.786	มากที่สุด	89.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	1 (0.95)	2 (1.90)	2 (1.90)	29 (27.63)	71 (67.62)	105 (100.00)	4.59	0.716	มากที่สุด	91.80
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	1 (0.95)	2 (1.90)	7 (6.67)	30 (28.58)	65 (61.90)	105 (100.00)	4.49	0.786	มากที่สุด	89.80
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	1 (0.95)	2 (1.90)	2 (1.90)	34 (32.38)	66 (62.87)	105 (100.00)	4.54	0.721	มากที่สุด	90.80
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	1 (0.95)	2 (1.90)	7 (6.67)	29 (27.62)	66 (62.86)	105 (100.00)	4.50	0.786	มากที่สุด	90.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	2 (1.90)	1 (0.95)	1 (0.95)	32 (30.49)	69 (65.71)	105 (100.00)	4.57	0.745	มากที่สุด	91.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	2 (1.90)	1 (0.95)	2 (1.90)	29 (27.63)	71 (67.62)	105 (100.00)	4.58	0.757	มากที่สุด	91.60
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	2 (1.90)	1 (0.95)	2 (1.90)	38 (36.19)	62 (59.06)	105 (100.00)	4.50	0.761	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.52	0.756	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 105)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	74	70.48
2. อีเมล (E-mail)	66	62.86
3. ไลน์ (Line)	41	39.05
4. ไปรษณีย์	37	35.24
5. ติดต่อด้วยตนเอง	33	31.43
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	16	15.24
7. ข้อความ (SMS)	7	6.67
8. โทรสาร (Fax)	2	1.90

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ มากที่สุด ร้อยละ 70.48 รองลงมา อีเมล (E-mail) ร้อยละ 62.86 และไลน์ (Line) ร้อยละ 39.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานการจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	17.89
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ขอนแก่น (n = 7) นครศรีธรรมราช (n = 4) เลย (n = 4) สงขลา (n = 3) ชลบุรี (n = 2) เชียงใหม่ (n = 2) นครพนม (n = 2) ระยอง (n = 2) สุราษฎร์ธานี (n = 2) อุตรธานี (n = 2) ตรัง (n = 1) บุรีรัมย์ (n = 1) พัทลุง (n = 1) มหาสารคาม (n = 1) ยโสธร (n = 1) ลพบุรี (n = 1) ลำปาง (n = 1) สกลนคร (n = 1) สมุทรสาคร (n = 1) สุรินทร์ (n = 1) อุทัยธานี (n = 1)	16.49
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	11.58
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	11.40
5	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	11.05
6	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	9.12
7	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	6.32
8	In house Training ได้แก่ ถนอมอาหาร (n = 1)	5.61
9	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	3.16
9	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	3.16
10	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	1.93
11	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกไปรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	1.76
12	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	0.53

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 17.89 อันดับ 2 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 16.49 และอันดับ 3 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 11.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 32)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	19	59.38
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	47.37
1. เนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐาน, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ	4	44.44
2. ผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP	3	33.33
3. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	2	22.22
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	10	52.63
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	18	56.25
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	72.22
1. การแปรรูป ต่อยอดผลิตภัณฑ์ เช่น สินค้าเกษตร	5	38.46
2. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พินัยกรรมสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	2	15.38
3. บรรจุภัณฑ์ เช่น วัสดุสำหรับยา, การออกแบบ	2	15.38
4. การทำและซ่อมบำรุงเครื่องกรองน้ำ	2	15.38
5. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	2	15.38
6. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	1	7.69
7. การอบรมที่ได้ลงมือปฏิบัติจริง	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	27.78

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 32)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	13	40.63
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	7	53.85
1. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	4	57.14
2. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	2	28.57
3. เครื่องมือตรวจวัดต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ, เครื่อง LPC (Liquid particle count), เครื่อง XRD, ฟิล์ม OTR-WVTR	1	14.29
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	46.15
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	13	40.63
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	69.23
1. พลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)	3	33.33
2. อาหาร เช่น การผลิต	2	22.22
3. เกษตร เช่น สินค้าเกษตร การแปรรูป เครื่องมือ	2	22.22
4. การลงพื้นที่ให้ความรู้ คำปรึกษา	2	22.22
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	30.77
งานวิจัย	9	28.13
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	55.56
1. งานวิจัยเพื่อยกระดับหรือเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ recycle fiber (เพิ่มความแข็งแรง), ยา (บรรจุภัณฑ์), คุณสมบัติของวัสดุดิบ (จากธรรมชาติ/ชุมชน), อาหาร (ยืดอายุ), เครื่องกรองน้ำ (แปรรูปสำเร็จรูป), จัดทำเป็น มอก.	5	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	44.44

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 32)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการหน่วยตรวจ	8	25.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	62.50
1. สิ่งให้ตรวจ เช่น ผลิตภัณฑ์, การแปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์, วัสดุและผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง, โรงงาน	4	80.00
2. หน่วยงานหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ชีวะอนามัย	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	37.50
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4	12.50
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	50.00
1. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระดาษ, กระดาษเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	1	50.00
2. การปฏิบัติของการทดสอบเพิ่มความชำนาญ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	50.00
งานรับรองบุคลากร	3	9.38
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการสอบเทียบ	1	3.13
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1	3.13
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. การยืดอายุ-สารปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 32)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	3.13
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. ข้อมูลทางเทคนิค เช่น งานทดสอบคุณสมบัติของยางแท่งเอสทีอาร์, มาตรฐานคุณภาพของน้ำ, การยืดอายุ-ต่อยอดผลิตภัณฑ์ใหม่	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการอื่น ๆ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 32 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ มากที่สุด ร้อยละ 59.38 โดยต้องการให้เพิ่มเนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ ร้อยละ 44.44 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 56.25 โดยต้องการให้เพิ่มการแปรรูป ต่อยอดผลิตภัณฑ์ เช่น สินค้าเกษตร ร้อยละ 38.46 และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 40.63 โดยต้องการให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ ร้อยละ 57.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต
ของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	103	98.10
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	27	26.21
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	17	62.96
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	6	22.22
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	6	22.22
4. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพตรง และให้คำแนะนำได้ดี	4	14.81
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	76	73.79
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	2	1.90
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
รวมทั้งสิ้น	105	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 98.10 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะมีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 62.96 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 1.90 โดยตัวอย่างทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนา
ถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 105)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	11	10.48
1. มีอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)	5	45.45
2. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/อยากให้ดูแล แนะนำเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/ หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐาน เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออก ไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มขยาย ในเรื่องของงานบริการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการของ ขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry	4	36.36
3. พัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวโหลดเอกสาร, สามารถคิดค่าบริการได้	2	18.18
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	94	89.52
รวมทั้งสิ้น	105	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้รับบริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 89.52 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 10.48 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) มากที่สุด ร้อยละ 45.45 รองลงมา ควรนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/อยากให้ดูแล แนะนำ เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ

/หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มข้อช่วย ในเรื่องของการบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ของ ข้อช่วย RF ข้อช่วย Fiber Optic ข้อช่วย Time & Frequency ข้อช่วย Photometry and Radiometry ร้อยละ 36.36 และควรพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ PDF, ดาวนโหลดเอกสาร, สามารถคิดค่าบริการได้ ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 22)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานเอกชน	15	68.18
2. ส่วนราชการ	7	31.82
3. รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
4. องค์การมหาชน	0	0.00
5. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	0	0.00
6. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
7. องค์การวิชาชีพ	0	0.00
8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 68.18 รองลงมา ส่วนราชการ ร้อยละ 31.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	1	4.55
2. 1 – 2 ปี	8	36.36
3. 3 – 4 ปี	0	0.00
4. 5 – 6 ปี	8	36.36
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	5	22.73
10 ปี	1	20.00
15 ปี	3	60.00
20 ปี	1	20.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลา 1 – 2 ปี และระยะเวลา 5 – 6 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 36.36 รองลงมา ระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) ร้อยละ 22.73 และปีแรก ร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	9	40.91
2. อื่นๆ เช่น คู่ค้า	9	40.91
3. ประชุม/สัมมนา	7	31.82
4. ประสานงานทั่วไป	6	27.27
5. ขอคำปรึกษา	4	18.18
6. ขอข้อมูล	3	13.64

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ และอื่น ๆ เช่น คู่ค้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 40.91 รองลงมา เพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 31.82 และเพื่อประสานงานทั่วไป ร้อยละ 27.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อรับบริการ

(n = 22)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองเทคโนโลยีชุมชน	22	100.00
2. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	10	45.45
3. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	9	40.91
4. กองวัสดุวิศวกรรม	5	22.73
5. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	5	22.73
6. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	22.73
7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	4	18.18
8. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	4	18.18

ตารางที่ 26 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อรับบริการ

(n = 22)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
9. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	3	13.64
10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	3	13.64
11. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	2	9.09
12. กองพัฒนาระบบวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองเทคโนโลยีชุมชนมากที่สุด รองลงมา สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จการเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 45.45 และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ 40.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	7	31.82
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	3	13.64
3. ทุก 6 เดือน	0	0.00
4. ทุกปี	8	36.36
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	4	18.18
2 ปีครั้ง	4	100.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 36.36 รองลงมา ทุกเดือน ร้อยละ 31.82 และนาน ๆ ครั้ง (2 ปีครั้ง) ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 22)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	19	86.36
2. เว็บไซต์ (Website)	10	45.45
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	3	13.64
4. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)	3	13.64
5. สื่อสิ่งพิมพ์	1	4.55
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
7. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 86.36 รองลงมา เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 45.45 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ และอื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 22)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.661	มาก	77.20	4.11	0.769	มาก	82.20	0.25	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.99	0.835	มาก	79.80	4.16	0.888	มาก	83.20	0.17	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.761	มาก	75.80	3.71	0.649	มาก	74.20	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.01	0.822	มาก	80.20	3.99	0.804	มาก	79.80	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	3.91	0.770	มาก	78.20	3.99	0.778	มาก	79.80	0.08	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20)

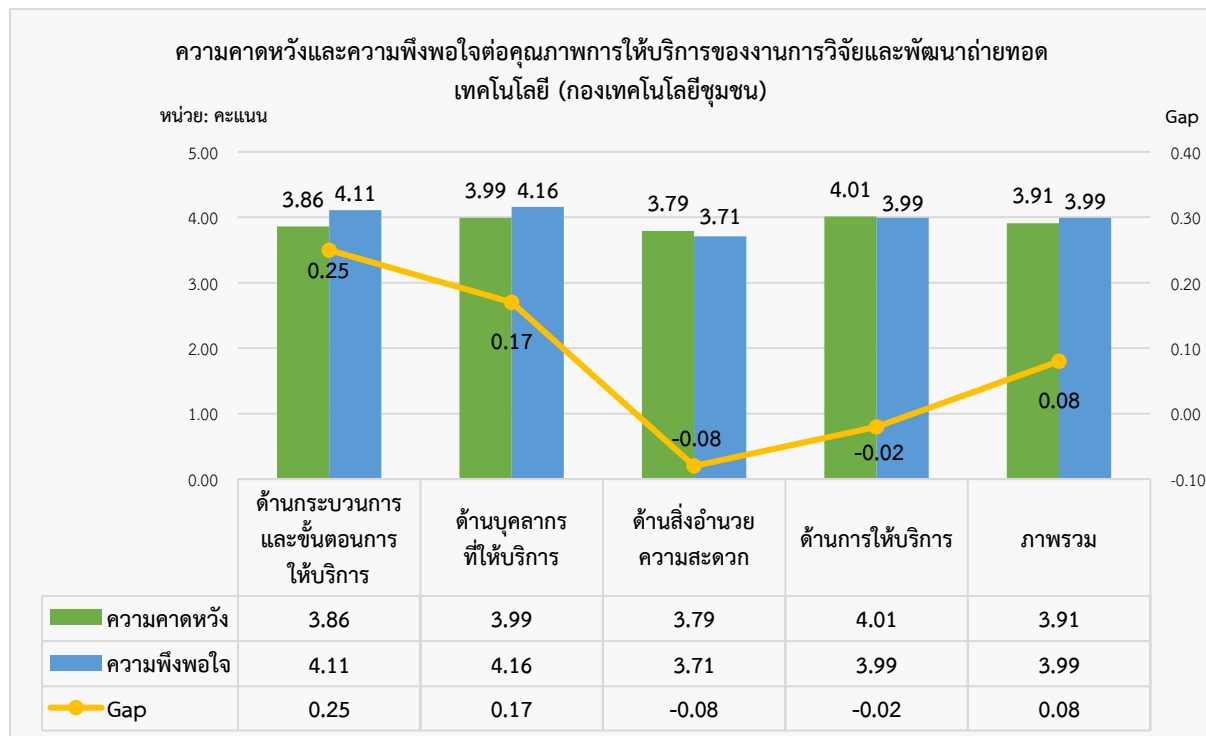
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และด้านการให้บริการ คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าถึงเหนือกว่าที่คาดหวังไว้ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.08) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.02) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = 0.17) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 43)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							3.86	0.661	มาก	77.20
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (22.72)	14 (63.64)	3 (13.64)	22 (100.00)	3.91	0.610	มาก	78.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	12 (54.54)	3 (13.64)	22 (100.00)	3.82	0.664	มาก	76.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	11 (50.00)	4 (18.18)	22 (100.00)	3.86	0.710	มาก	77.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							3.99	0.835	มาก	79.80
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	8 (36.36)	7 (31.82)	22 (100.00)	4.00	0.816	มาก	80.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (45.46)	8 (36.36)	4 (18.18)	22 (100.00)	3.73	0.767	มาก	74.60
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	3 (13.64)	12 (54.54)	22 (100.00)	4.23	0.922	มากที่สุด	84.60

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.79	0.761	มาก	75.80
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (45.46)	8 (36.36)	4 (18.18)	22 (100.00)	3.73	0.767	มาก	74.60
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (45.46)	8 (36.36)	4 (18.18)	22 (100.00)	3.73	0.767	มาก	74.60
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	10 (45.45)	5 (22.73)	22 (100.00)	3.91	0.750	มาก	78.20
ด้านการให้บริการ							4.01	0.822	มาก	80.20
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	9 (40.91)	6 (27.27)	22 (100.00)	3.95	0.785	มาก	79.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	8 (36.36)	7 (31.82)	22 (100.00)	4.00	0.816	มาก	80.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	7 (31.82)	8 (36.36)	22 (100.00)	4.05	0.844	มาก	81.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (31.82)	7 (31.82)	8 (36.36)	22 (100.00)	4.05	0.844	มาก	81.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							3.91	0.770	มาก	78.20

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) รองลงมา ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.82 คะแนน (ร้อยละ 76.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.73 คะแนน (ร้อยละ 74.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.79 คะแนน (ร้อยละ 75.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 3.73 คะแนน (ร้อยละ 74.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่า และเหมาะสม คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.11	0.769	มาก	82.20
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	9 (40.91)	7 (31.82)	22 (100.00)	4.05	0.785	มาก	81.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	10 (45.45)	6 (27.27)	22 (100.00)	4.00	0.756	มาก	80.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (18.18)	8 (36.36)	10 (45.45)	22 (100.00)	4.27	0.767	มากที่สุด	85.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.16	0.888	มาก	83.20
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	4 (18.18)	12 (54.55)	22 (100.00)	4.27	0.883	มากที่สุด	85.40
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (40.91)	5 (22.73)	8 (36.36)	22 (100.00)	3.95	0.899	มาก	79.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	4 (18.18)	12 (54.55)	22 (100.00)	4.27	0.883	มากที่สุด	85.40

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.71	0.649	มาก	74.20
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	15 (68.18)	1 (4.55)	22 (100.00)	3.77	0.528	มาก	75.40
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	2 (9.09)	6 (27.27)	13 (59.09)	1 (4.55)	22 (100.00)	3.59	0.734	มาก	71.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (36.36)	11 (50.00)	3 (13.64)	22 (100.00)	3.77	0.685	มาก	75.40
ด้านการให้บริการ							3.99	0.804	มาก	79.80
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (36.36)	9 (40.91)	5 (22.73)	22 (100.00)	3.86	0.774	มาก	77.20
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (36.36)	5 (22.73)	9 (40.91)	22 (100.00)	4.05	0.899	มาก	81.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	9 (40.91)	7 (31.82)	22 (100.00)	4.05	0.785	มาก	81.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	10 (45.45)	6 (27.27)	22 (100.00)	4.00	0.756	มาก	80.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							3.99	0.778	มาก	79.80

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ และประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) รองลงมา ประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.71 คะแนน (ร้อยละ 74.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 3.77 คะแนน (ร้อยละ 75.40) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.59 คะแนน (ร้อยละ 71.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 22)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	6 (27.27)	16 (72.73)	22 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	5 (22.73)	17 (77.27)	22 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0 (0.00)	22 (100.00)	22 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	22 (100.00)	22 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	11 (50.00)	11 (50.00)	22 (100.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) ร้อยละ 27.27 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 6)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (33.33)	1 (16.67)	3 (50.00)	6 (100.00)	4.17	0.983	มาก	83.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 5)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 11)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (72.73)	2 (18.18)	1 (9.09)	11 (100.00)	3.36	0.674	ปานกลาง	67.20

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมามีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.36 คะแนน (ร้อยละ 67.20) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.00 คะแนน (ร้อยละ 60.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 2)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	1	50.00
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ	1	50.00
3. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	1	50.00
4. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 50.00 ในสัดส่วนที่เท่ากัน

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมล ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ประทับใจ

(n = 22)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	9.09
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ดี	1	50.00
2. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	90.91
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 90.91 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 9.09 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้ดี และเจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 22)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	22	100.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	4.55
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก, สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน, ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	21	95.45
รวมทั้งสิ้น	22	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	22	100.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	4.55
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	21	95.45
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.45 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.55 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

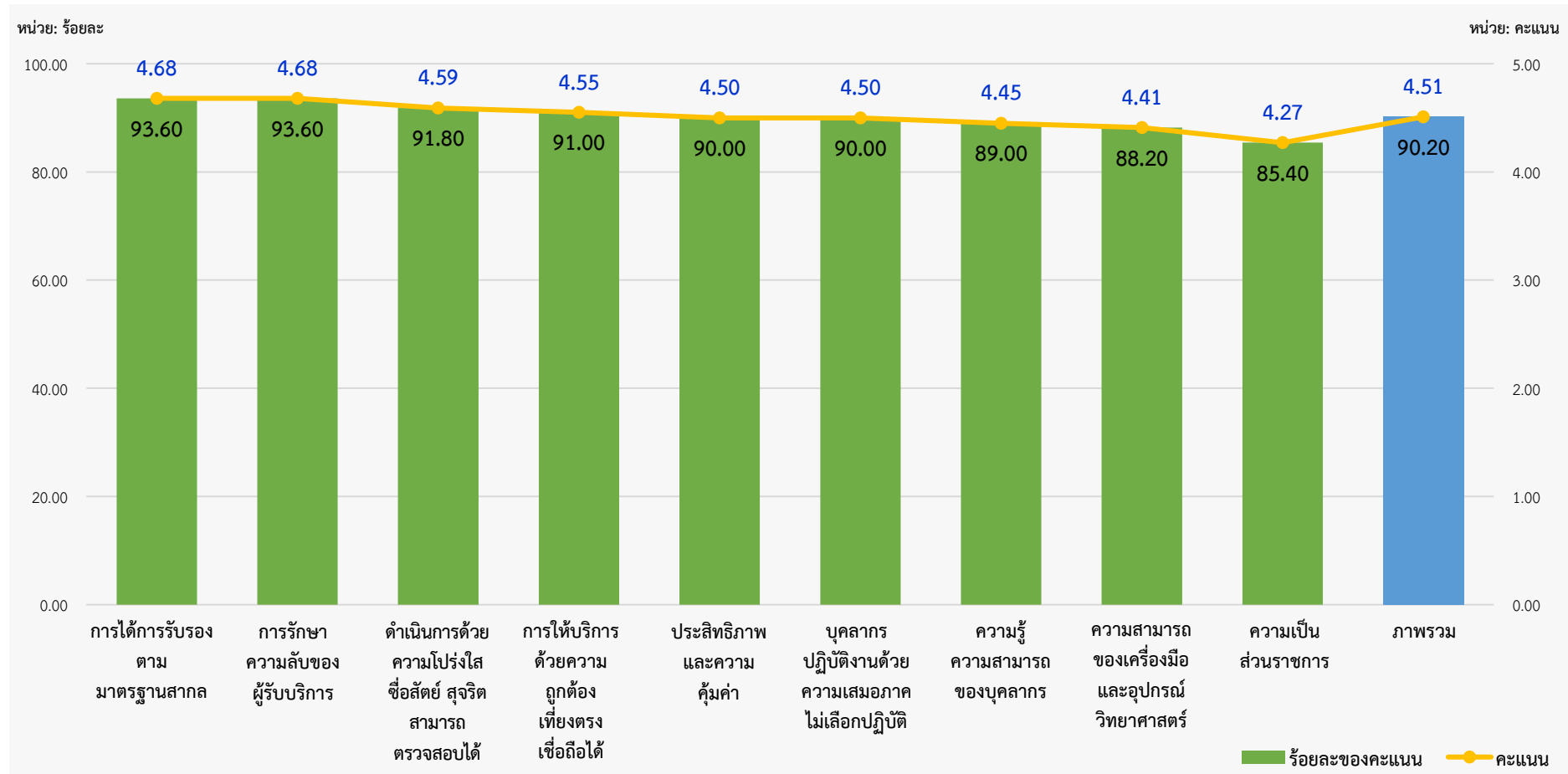
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.45 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.55 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (13.64)	10 (45.45)	9 (40.91)	22 (100.00)	4.27	0.703	มากที่สุด	85.40
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	5 (22.73)	16 (72.73)	22 (100.00)	4.68	0.568	มากที่สุด	93.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	10 (45.45)	11 (50.00)	22 (100.00)	4.45	0.596	มากที่สุด	89.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	9 (40.91)	12 (54.55)	22 (100.00)	4.50	0.598	มากที่สุด	90.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	8 (36.36)	13 (59.09)	22 (100.00)	4.55	0.596	มากที่สุด	91.00
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	11 (50.00)	10 (45.45)	22 (100.00)	4.41	0.590	มากที่สุด	88.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	7 (31.82)	14 (63.64)	22 (100.00)	4.59	0.590	มากที่สุด	91.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (13.64)	5 (22.73)	14 (63.64)	22 (100.00)	4.50	0.740	มากที่สุด	90.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	5 (22.73)	16 (72.73)	22 (100.00)	4.68	0.568	มากที่สุด	93.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.51	0.617	มากที่สุด	90.20

จากตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะท้อนในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 22)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	17	77.27
2. โทรศัพท์	17	77.27
3. ติดต่อด้วยตนเอง	13	59.09
4. ไลน์ (Line)	7	31.82
5. ไปรษณีย์	3	13.64
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
7. ข้อความ (SMS)	0	0.00
8. โทรสาร (Fax)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะท้อนในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) สะท้อนติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) และโทรศัพท์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 77.27 รองลงมา ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 59.09 และติดต่อผ่านช่องทางไลน์ (Line) ร้อยละ 31.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	17.86
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สมุทรปราการ (n = 5) สุพรรณบุรี (n = 2)	15.18
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	12.50
4	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	10.71
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8.93
6	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	8.03
7	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	7.14
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.25
9	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	5.36
10	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	3.57
11	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.68
12	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	1.79
13	In house Training	0.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ร้อยละ 17.86 อันดับ 2 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 15.18 และอันดับ 3 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 9)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	6	66.67
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	55.56
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4	44.44
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00
งานบริการสอบเทียบ	2	22.22
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
งานวิจัย	1	11.11
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานรับรองบุคลากร	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

ตารางที่ 44 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 9)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 66.67 ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 55.56 ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น และงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 44.44 ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	22	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	4	18.18
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็น กรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอด นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	3	75.00
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	1	25.00
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	25.00
4. ราคามีความเหมาะสม	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	18	81.82

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)
(n = 22)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษาหรือเข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 75.00

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

(n = 22)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	22	100.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
(กองเทคโนโลยีชุมชน)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 1.2 อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 20 ปี ☐ 2. 20 – 29 ปี ☐ 3. 30 – 39 ปี
☐ 4. 40 – 49 ปี ☐ 5. 50 – 59 ปี ☐ 6. 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก ☐ 5. อื่น ๆ.....
- 1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
☐ 3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ 4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม
☐ 5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ☐ 6. เกษตรกร
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 9. อื่น ๆ.....
- 1.5 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี
☐ 1. ปีแรก ☐ 2. 1-2 ปี
☐ 3. 3-4 ปี ☐ 4. 5-6 ปี
☐ 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เป็นส่วนราชการ | ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| ☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล |
| ☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ | ☐ 6. ราคาค่าบริการ |
| ☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร | ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ |
| ☐ 9. ทำเลที่ตั้ง | ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. เว็บไซต์ | ☐ 2. Facebook | ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| ☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | ☐ 5. บุคคลแนะนำ | ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| ☐ 7. อื่น ๆ..... | | |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2. E-mail | ☐ 3. ไปรษณีย์ |
| ☐ 4. โทรศัพท์ | ☐ 5. โทรสาร (Fax) | ☐ 6. ข้อความ SMS |
| ☐ 7. Facebook | ☐ 8. Line | ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
- In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- ☒ 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ
- ☐ 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ส่วนราชการ | ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. องค์กรมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐบาลรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| ☐ 5. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ 6. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ 7. หน่วยงานเอกชน | ☐ 8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) |
| ☐ 9. อื่น ๆ..... | |

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

- | | |
|---|---------------------------------|
| ☐ 1. ปีแรก | ☐ 2. 1-2 ปี |
| ☐ 3. 3-4 ปี | ☐ 4. 5-6 ปี |
| ☐ 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี | |

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1. ขอคำปรึกษา | ☐ 2. ขอข้อมูล | ☐ 3. ขอรับบริการ |
| ☐ 4. ประสานงานทั่วไป | ☐ 5. ประชุม/สัมมนา | ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ | |
| ☐ 2. กองเทคโนโลยีชุมชน | ☐ 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 4. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค | ☐ 5. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ 6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร | ☐ 7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด |
| ☐ 8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ | |
| ☐ 9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ | |
| ☐ 10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ | |
| ☐ 11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | |
| ☐ 12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ | |

1.5 ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ☐ 1. ทุกเดือน ☐ 2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)
☐ 3. ทุก 6 เดือน ☐ 4. ทุกปี
☐ 5. นาน ๆ ครั้ง (โปรดระบุ)ปี

1.6 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เว็บไซต์ ☐ 2. Facebook ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. บุคคลแนะนำ ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2. E-mail | ☐ 3. ไปรษณีย์ |
| ☐ 4. โทรศัพท์ | ☐ 5. โทรสาร (Fax) | ☐ 6. ข้อความ SMS |
| ☐ 7. Facebook | ☐ 8. Line | ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
8. In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)

- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- ☐ 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ
-
- ☐ 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ
-

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984) ¹ 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ²

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

¹ Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
² ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.984	21

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	94.67	92.920	0.898	0.983
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	94.77	93.702	0.817	0.984
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็วและมีระยะเวลาที่เหมาะสม	94.50	93.155	0.965	0.983
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม	94.50	93.155	0.965	0.983
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	94.50	93.155	0.965	0.983
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	94.67	90.230	0.905	0.984
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.67	90.230	0.905	0.984
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.50	93.155	0.965	0.983
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	94.50	93.155	0.965	0.983
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.60	92.938	0.920	0.983
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.50	96.052	0.690	0.985
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	94.60	96.800	0.746	0.985
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.53	96.809	0.797	0.984
14. คุณภาพความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.53	97.844	0.676	0.985

งานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	94.43	97.013	0.925	0.984
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	94.43	97.013	0.925	0.984
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	94.50	97.017	0.810	0.984
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.43	97.013	0.925	0.984
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	94.50	93.155	0.965	0.983
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.50	93.155	0.965	0.983
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.50	96.052	0.690	0.985

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.982	21

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	94.33	98.920	0.893	0.981
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	94.27	98.892	0.919	0.980
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็วและมีระยะเวลาที่เหมาะสม	94.27	99.926	0.829	0.981
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม	94.17	99.040	0.970	0.980
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	94.17	99.040	0.970	0.980
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	94.23	99.082	0.919	0.980
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.17	99.040	0.970	0.980
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.17	99.040	0.970	0.980
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	94.17	99.040	0.970	0.980
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.17	101.937	0.704	0.982
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.33	98.920	0.893	0.981
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	94.47	104.740	0.514	0.983
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.10	103.128	0.918	0.981
14. คุณภาพความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.10	103.128	0.918	0.981

งานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	94.10	103.128	0.918	0.981
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	94.37	101.206	0.635	0.983
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	94.27	100.340	0.722	0.982
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.10	103.128	0.918	0.981
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	94.17	99.040	0.970	0.980
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.33	94.920	0.931	0.981
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.23	97.978	0.746	0.983

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.993	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	37.10	39.128	0.980	0.991
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	37.03	39.344	0.968	0.992
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	37.10	39.128	0.980	0.991
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	37.00	39.655	0.942	0.993
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	36.93	39.857	0.943	0.993
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	37.10	39.128	0.980	0.991
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	37.10	39.128	0.980	0.991
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	37.03	39.344	0.968	0.992
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	36.93	39.857	0.943	0.993



ถูกต้อง เกียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ
www.nidapoll.nida.ac.th