



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ **2565**

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาตักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

เสนอ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 126 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 106 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 20 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	ช
ผลการสำรวจงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	39
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	70
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	2
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	3
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	4
ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน...	5
ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	8
ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	13
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	18
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิค ทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	19
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	20
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเพชบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	21

สารบัญญัตราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภท ทีวีเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	23
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภท อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	23
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิค ทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ	24
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	25
ตารางที่ 17	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ).....	29
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	30
ตารางที่ 19	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	31
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขต งานของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	32
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	36
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	37
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	39
ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ).....	40
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ.....	41
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ).....	42
ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	42
ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	44
ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	47
ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	51
ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการ ฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	55
ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	56
ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิค ทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	57
ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	58
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	58
ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	59
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ.....	59
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....	60
ตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	63
ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	64
ตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	65
ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	66
ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	68
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ).....	69

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิ 1	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	28
แผนภูมิ 3	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	46
แผนภูมิ 4	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	62

ผลการสำรวจงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. หญิง	79	74.53
2. ชาย	27	25.47
รวมทั้งสิ้น	106	100.00
อายุ		
1. 20 – 29 ปี	17	16.04
2. 30 – 39 ปี	54	50.94
3. 40 – 49 ปี	23	21.70
4. 50 – 59 ปี	8	7.55
5. 60 ปีขึ้นไป	4	3.77
รวมทั้งสิ้น	106	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.83
2. ปริญญาตรี	69	65.09
3. ปริญญาโท	32	30.19
4. ปริญญาเอก	2	1.89
รวมทั้งสิ้น	106	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	59	55.66
2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	27	25.47
3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	17	16.04
4. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	3	2.83
5. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	0	0.00
6. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
7. เกษตรกร	0	0.00

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
9. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 74.53 และเพศชาย ร้อยละ 25.47 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.94 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 21.70 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 16.04 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65.09 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 30.19 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.83 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 55.66 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.47 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 16.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	12	11.32
2. 1 – 2 ปี	17	16.04
3. 3 – 4 ปี	24	22.64
4. 5 – 6 ปี	34	32.08
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	19	17.92
7 ปี	1	5.26
8 ปี	2	10.53
9 ปี	1	5.26
10 ปี	5	26.31
12 ปี	1	5.26
14 ปี	2	10.53
15 ปี	2	10.53
17 ปี	2	10.53
25 ปี	1	5.26
30 ปี	2	10.53
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 5 – 6 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.08 รองลงมา ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 22.64 และระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 17.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 106)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	81	76.42
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	78	73.58
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	59	55.66
4. คุณภาพของการให้บริการ	56	52.83
5. เป็นส่วนราชการ	52	49.06
6. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	47	44.34
7. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	44	41.51
8. ราคาค่าบริการ	33	31.13
9. ทำเลที่ตั้ง	12	11.32

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 76.42 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 73.58 และคุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 55.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 106)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	77	72.64
2. บุคคลแนะนำ	53	50.00
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	47	44.34
4. สื่อสิ่งพิมพ์	13	12.26
5. เพจบุ๊ก (Facebook)	6	5.66
6. วิทยุ/โทรทัศน์	1	0.94

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 72.64 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 50.00 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 44.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่องว่าง (ค่า Gap)} = \text{คะแนนความพึงพอใจ} - \text{คะแนนความคาดหวัง}$$

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) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 106)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.618	มากที่สุด	85.40	4.18	0.670	มาก	83.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	0.665	มากที่สุด	87.60	4.41	0.609	มากที่สุด	88.20	0.03	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.654	มากที่สุด	84.80	4.19	0.673	มาก	83.80	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.44	0.546	มากที่สุด	88.80	4.49	0.564	มากที่สุด	89.80	0.05	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.33	0.606	มากที่สุด	86.60	4.32	0.636	มากที่สุด	86.40	-0.01	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40)

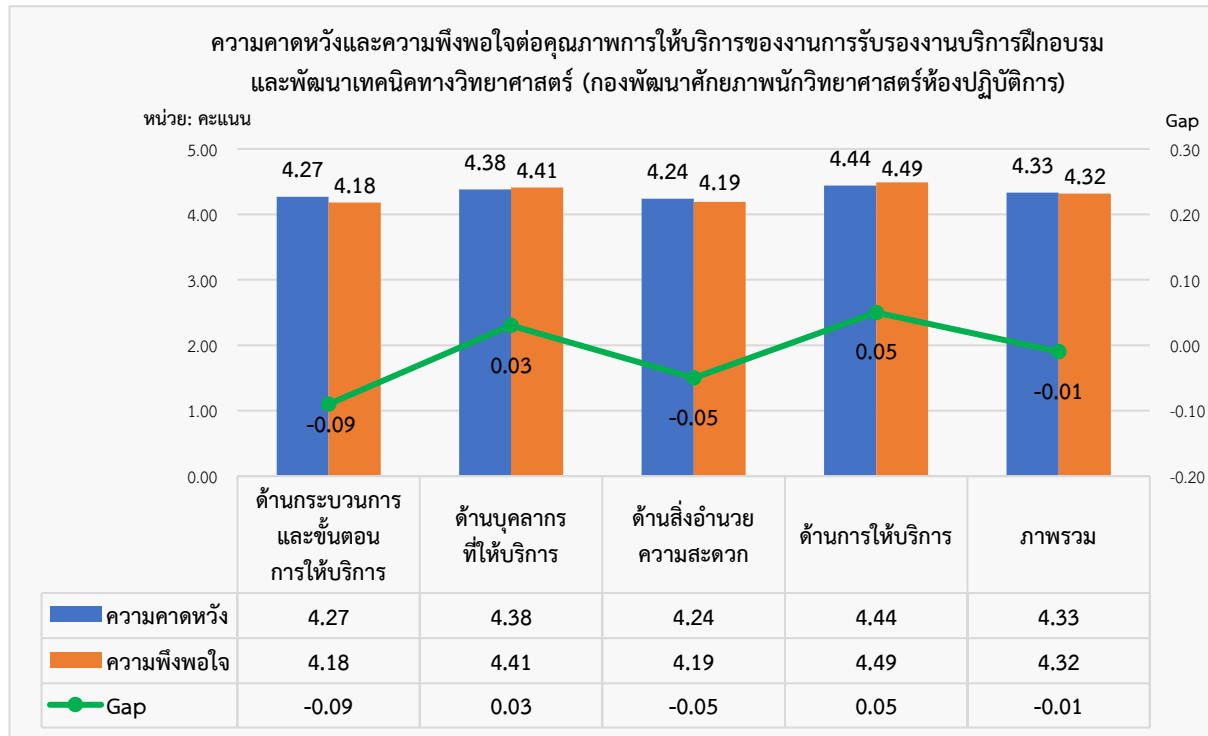
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าถึงเหนือกว่าที่คาดหวังไว้ โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.09) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.05) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = 0.03) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.27	0.618	มากที่สุด	85.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (11.32)	63 (59.43)	31 (29.25)	106 (100.00)	4.18	0.614	มาก	83.60
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.60)	64 (60.38)	35 (33.02)	106 (100.00)	4.26	0.574	มากที่สุด	85.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.94)	11 (10.38)	54 (50.94)	40 (37.74)	106 (100.00)	4.25	0.677	มากที่สุด	85.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (4.72)	54 (50.94)	47 (44.34)	106 (100.00)	4.40	0.580	มากที่สุด	88.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.94)	10 (9.43)	58 (54.72)	37 (34.91)	106 (100.00)	4.24	0.655	มากที่สุด	84.80
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (8.49)	60 (56.60)	37 (34.91)	106 (100.00)	4.26	0.606	มากที่สุด	85.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.38	0.665	มากที่สุด	87.60
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (9.43)	47 (44.34)	49 (46.23)	106 (100.00)	4.37	0.652	มากที่สุด	87.40
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	2 (1.89)	7 (6.60)	44 (41.51)	53 (50.00)	106 (100.00)	4.40	0.699	มากที่สุด	88.00
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.77)	43 (40.57)	59 (55.66)	106 (100.00)	4.52	0.573	มากที่สุด	90.40
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	1 (0.94)	0 (0.00)	12 (11.32)	50 (47.17)	43 (40.57)	106 (100.00)	4.26	0.734	มากที่สุด	85.20
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.60)	47 (44.34)	52 (49.06)	106 (100.00)	4.42	0.616	มากที่สุด	88.40
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.89)	10 (9.43)	50 (47.17)	44 (41.51)	106 (100.00)	4.28	0.714	มากที่สุด	85.60

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.24	0.654	มากที่สุด	84.80
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	2 (1.89)	14 (13.21)	54 (50.94)	36 (33.96)	106 (100.00)	4.17	0.723	มาก	83.40
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (14.15)	56 (52.83)	35 (33.02)	106 (100.00)	4.19	0.664	มาก	83.80
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.54)	58 (54.72)	40 (37.74)	106 (100.00)	4.30	0.604	มากที่สุด	86.00
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.94)	11 (10.38)	57 (53.77)	37 (34.91)	106 (100.00)	4.23	0.666	มากที่สุด	84.60
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.94)	12 (11.32)	54 (50.94)	39 (36.80)	106 (100.00)	4.24	0.684	มากที่สุด	84.80
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (8.49)	54 (50.94)	43 (40.57)	106 (100.00)	4.32	0.626	มากที่สุด	86.40
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (9.43)	61 (57.55)	35 (33.02)	106 (100.00)	4.24	0.610	มากที่สุด	84.80

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.44	0.546	มากที่สุด	88.80
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.83)	59 (55.66)	44 (41.51)	106 (100.00)	4.39	0.545	มากที่สุด	87.80
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.89)	50 (47.17)	54 (50.94)	106 (100.00)	4.49	0.539	มากที่สุด	89.80
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.83)	53 (50.00)	50 (47.17)	106 (100.00)	4.44	0.553	มากที่สุด	88.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.33	0.606	มากที่สุด	86.60

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการ มีความเหมาะสม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมา ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.18	0.670	มาก	83.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.89)	18 (16.98)	60 (56.60)	26 (24.53)	106 (100.00)	4.04	0.703	มาก	80.80
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	1 (0.94)	14 (13.21)	61 (57.55)	30 (28.30)	106 (100.00)	4.13	0.663	มาก	82.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.83)	17 (16.04)	50 (47.17)	36 (33.96)	106 (100.00)	4.12	0.777	มาก	82.40
4. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.94)	5 (4.72)	54 (50.94)	46 (43.40)	106 (100.00)	4.37	0.622	มากที่สุด	87.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (13.21)	61 (57.55)	31 (29.24)	106 (100.00)	4.16	0.635	มาก	83.20
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (9.43)	58 (54.72)	38 (35.85)	106 (100.00)	4.26	0.622	มากที่สุด	85.20

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.41	0.609	มากที่สุด	88.20
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (4.72)	53 (50.00)	48 (45.28)	106 (100.00)	4.41	0.582	มากที่สุด	88.20
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (5.66)	49 (46.23)	51 (48.11)	106 (100.00)	4.42	0.601	มากที่สุด	88.40
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.89)	46 (43.39)	58 (54.72)	106 (100.00)	4.53	0.538	มากที่สุด	90.60
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.94)	4 (3.77)	49 (46.23)	52 (49.06)	106 (100.00)	4.43	0.618	มากที่สุด	88.60
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.94)	3 (2.83)	49 (46.23)	53 (50.00)	106 (100.00)	4.45	0.604	มากที่สุด	89.00
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.89)	11 (10.37)	53 (50.00)	40 (37.74)	106 (100.00)	4.24	0.711	มากที่สุด	84.80

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.19	0.673	มาก	83.80
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (22.64)	51 (48.11)	31 (29.25)	106 (100.00)	4.07	0.721	มาก	81.40
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (16.98)	59 (55.66)	29 (27.36)	106 (100.00)	4.10	0.661	มาก	82.00
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (8.49)	61 (57.55)	36 (33.96)	106 (100.00)	4.25	0.603	มากที่สุด	85.00
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (15.09)	58 (54.72)	32 (30.19)	106 (100.00)	4.15	0.659	มาก	83.00
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.94)	17 (16.04)	50 (47.17)	38 (35.85)	106 (100.00)	4.18	0.728	มาก	83.60
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพชบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.94)	14 (13.21)	46 (43.40)	45 (42.45)	106 (100.00)	4.27	0.724	มากที่สุด	85.40
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.94)	6 (5.66)	61 (57.55)	38 (35.85)	106 (100.00)	4.28	0.613	มากที่สุด	85.60

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.49	0.564	มากที่สุด	89.80
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (5.66)	50 (47.17)	50 (47.17)	106 (100.00)	4.42	0.599	มากที่สุด	88.40
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.89)	43 (40.56)	61 (57.55)	106 (100.00)	4.56	0.536	มากที่สุด	91.20
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.83)	47 (44.34)	56 (52.83)	106 (100.00)	4.50	0.556	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.32	0.636	มากที่สุด	86.40

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) รองลงมา ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 106)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	83 (78.30)	23 (21.70)	106 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	19 (17.92)	87 (82.08)	106 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	6 (5.66)	100 (94.34)	106 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	106 (100.00)	106 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	54 (50.94)	52 (49.06)	106 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 78.30 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail:pr@dss.go.th) ร้อยละ 50.94 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ(FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 17.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 83)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (20.48)	48 (57.83)	18 (21.69)	83 (100.00)	4.01	0.653	มาก	80.20
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 19)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (26.32)	10 (52.63)	4 (21.05)	19 (100.00)	3.95	0.705	มาก	79.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 6)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
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 = 54)	0 (0.00)	1 (1.85)	5 (9.26)	32 (59.26)	16 (29.63)	54 (100.00)	4.17	0.666	มาก	83.40

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกสื่อเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) และอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 40)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	6	15.00
1. เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร	2	33.33
2. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	2	33.33
3. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	2	33.33
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	34	85.00
1. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	7	20.59
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	5	14.71
3. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	5	14.71
4. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	5	14.71
5. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	3	8.82
6. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	2	5.88
7. ติดต่อกลับรวดเร็ว ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	2	5.88
8. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	2	5.88
9. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	2	5.88
10. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	2	5.88
11. อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	2	5.88
12. รูปแบบเว็บไซต์ดูสวยงาม ทันสมัย	2	5.88
13. ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	1	2.94
14. สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้	1	2.94

ตารางที่ 10 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศึกษาภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 40)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
15. เว็บไซต์มีความเสถียร ทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ	1	2.94
16. ยังมีจุดที่ยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก	1	2.94
รวมทั้งสิ้น	40	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศึกษาภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศึกษาภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะเพิ่มความสะดวกในการอัปเดตข่าวสาร ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา และยากต่อการค้นหาข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 20.59 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.71 และใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร ร้อยละ 8.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศึกษาภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 8)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	12.50
1. ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่ชัดเจนมากพอ	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	7	87.50
1. ใช้ติดตามข่าวสาร และความรู้ที่เป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการ	3	42.86

ตารางที่ 11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 8)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
2. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3	42.86
3. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	2	28.57
4. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	1	14.29
5. สามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลา	1	14.29
รวมทั้งสิ้น	8	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่ชัดเจนมากพอ และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ใช้ติดตามข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ และอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 42.86 รองลงมา เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก ร้อยละ 28.57 และนำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ และสามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 4)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	4	100.00
1. ติดต่อกับง่าย สะดวก รวดเร็ว	2	50.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	2	50.00
3. ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ	2	50.00
รวมทั้งสิ้น	4	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 27)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	3.70
1. อัปเดตข้อมูลข่าวสารน้อยไป (ควรส่งทุกเดือน)	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	26	96.30
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจนตรงประเด็น	17	65.38
2. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	9	34.62
3. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามต้องการ	4	15.38
4. ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	1	3.85
5. อัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า	1	3.85
6. ใช้งานง่าย	1	3.85
รวมทั้งสิ้น	27	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ อัปเดตข้อมูลข่าวสารน้อยไป (ควรส่งทุกเดือน) และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 65.38 รองลงมา ติดต่อย่างสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 34.62 และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ

(n = 106)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	54	50.94
1. เป็นหน่วยงานราชการ มีงานเชิงวิชาการที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงได้มาตรฐานสากล	17	31.48
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ดี	15	27.78
3. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	9	16.67
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	8	14.81
5. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	8	14.81
6. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	6	11.11
7. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	6	11.11
8. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	4	7.41
9. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	2	3.70
10. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	2	3.70
11. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1	1.85
12. มีการแจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีโครงการดี ๆ นำเสนอทุกปี	1	1.85
13. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1.85
14. มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอ	1	1.85
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	52	49.06
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 50.94 และที่ไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 49.06 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 31.48 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 27.78 และการให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 106)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	2.83
1. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	1	33.33
2. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ	1	33.33
3. เอกสารมีความคลุมเครือ ให้รายละเอียดเพียงเล็กน้อย	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	103	97.17
รวมทั้งสิ้น	106	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	0.94
1. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	105	99.06
รวมทั้งสิ้น	106	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	0.94
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	105	99.06
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 106)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	2.83
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	33.33
2. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า	1	33.33
3. อยากให้มีเอกสารมาตรฐานให้มากขึ้น เช่น UOP Standard, IP Standard	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	103	97.17
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.17 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.83 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยากใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ และเอกสารมีความคลุมเครือให้รายละเอียดเพียงเล็กน้อย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.06 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.94 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ บุคลากร ไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.06 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.94 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รถป.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ

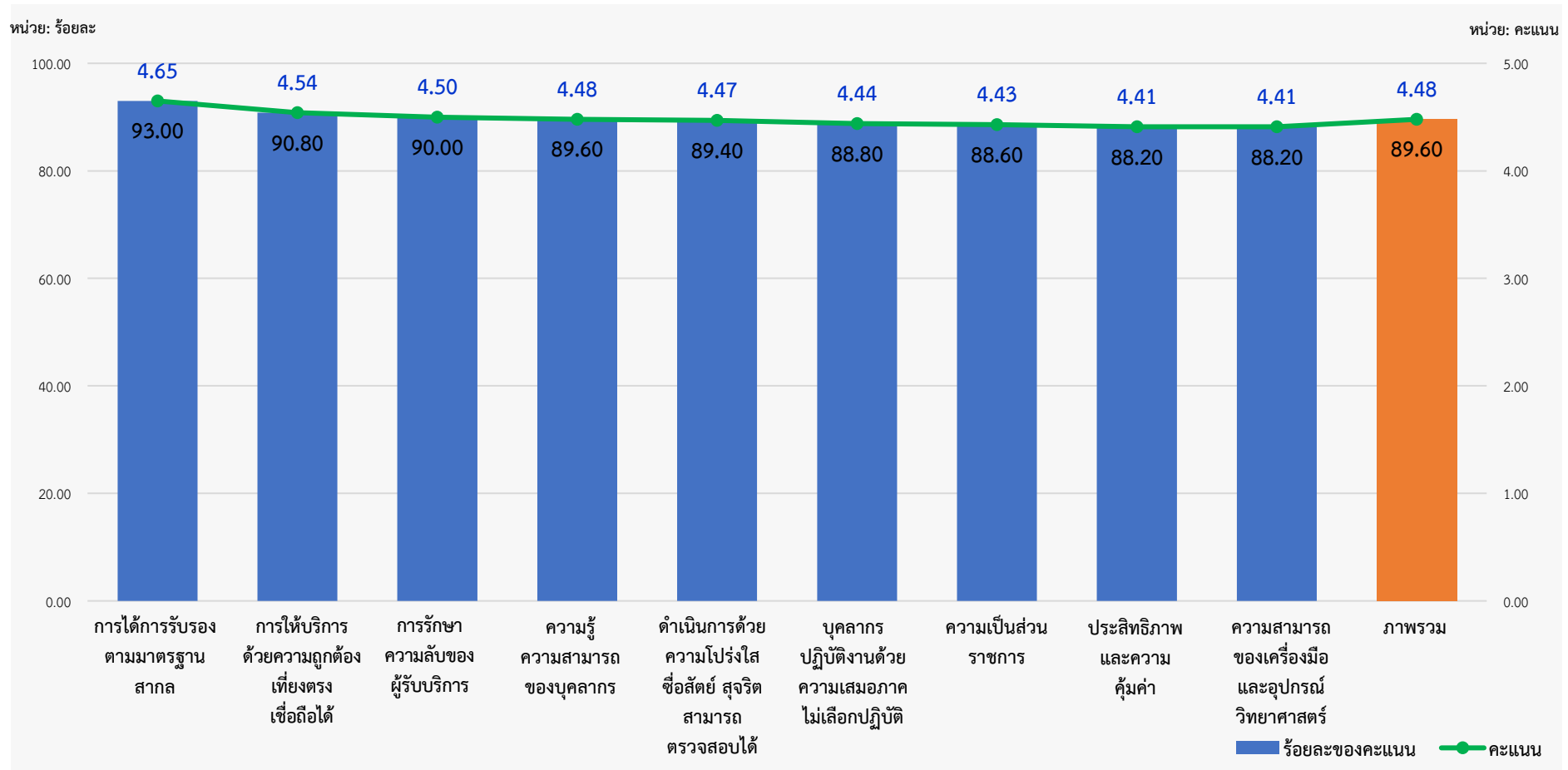
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.17 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.83 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า และอยากให้มีเอกสารมาตรฐานให้มากขึ้น เช่น UOP Standard , IP Standard ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	1 (0.94)	7 (6.60)	43 (40.57)	55 (51.89)	106 (100.00)	4.43	0.662	มากที่สุด	88.60
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (0.94)	1 (0.94)	32 (30.19)	72 (67.93)	106 (100.00)	4.65	0.553	มากที่สุด	93.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (0.94)	2 (1.89)	48 (45.28)	55 (51.89)	106 (100.00)	4.48	0.589	มากที่สุด	89.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	1 (0.94)	6 (5.66)	48 (45.28)	51 (48.12)	106 (100.00)	4.41	0.644	มากที่สุด	88.20
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (0.94)	3 (2.83)	40 (37.74)	62 (58.49)	106 (100.00)	4.54	0.604	มากที่สุด	90.80
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (0.94)	6 (5.66)	48 (45.28)	51 (48.12)	106 (100.00)	4.41	0.644	มากที่สุด	88.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (0.94)	4 (3.77)	45 (42.45)	56 (52.84)	106 (100.00)	4.47	0.620	มากที่สุด	89.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.94)	5 (4.72)	46 (43.40)	54 (50.94)	106 (100.00)	4.44	0.634	มากที่สุด	88.80
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.94)	3 (2.83)	44 (41.51)	58 (54.72)	106 (100.00)	4.50	0.606	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.48	0.617	มากที่สุด	89.60

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) และการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 106)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	92	86.79
2. โทรศัพท์	65	61.32
3. ติดต่อด้วยตนเอง	33	31.13
4. ไลน์ (Line)	28	26.42
5. ไปรษณีย์	19	17.92
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	5	4.72
7. ข้อความ (SMS)	4	3.77
8. โทรสาร (Fax)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 86.79 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 61.32 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 31.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	18.49
2	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจกผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	12.61
3	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	9.17
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8.67
4	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	8.67
5	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7.20
6	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	7.04
7	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	6.71
8	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	6.38
9	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ (n = 3) ชลบุรี (n = 2) นครศรีธรรมราช (n = 2) นครสวรรค์ (n = 2) เชียงราย (n = 1) พระนครศรีอยุธยา (n = 1) ระยอง (n = 1) สงขลา (n = 1) สมุทรปราการ (n = 1)	5.40
10	In house Training ได้แก่ ISO/IEC17025, ISO9001 (n = 2) การควบคุมคุณภาพภายในห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา (n = 1) การประมาณค่าความไม่แน่นอนทางเคมี (n = 1) การวิเคราะห์ BOD โดยใช้ SEED (n = 1) จุลชีววิทยา (n = 1) ทดสอบความชำนาญด้านเซรามิกส์ (PT) (n = 1) iso16140-3 (n = 1) pahmogen, iso16140-3 (n = 1)	4.09
11	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.95
12	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	2.62

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 18.49 อันดับ 2 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 12.61 และอันดับ 3 ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 9.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 72)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	27	37.50
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	15	55.56
1. ด้านสุขอนามัย (Sanitation)	4	26.67
2. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	3	20.00
3. ด้านความปลอดภัย เช่น การจัดเก็บ-การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน, การวิเคราะห์ความเสี่ยงการใช้สารเคมีในห้องปฏิบัติการ, ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ,	3	20.00
4. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	2	13.33
5. ห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวัง การเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา	2	13.33
6. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS	1	6.67
7. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	1	6.67
8. จุลชีววิทยา เช่น uncertainty, เครื่องสำอาง	1	6.67
9. PT การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1	6.67
10. การรับรองบุคลากร	1	6.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	44.44

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 72)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	21	29.17
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	61.90
1. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระจก, กระจกเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลี๋ยง, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	7	53.85
2. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, ไรคพีช ในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหาร ในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E.coli and Coliform enumeration ในอาหารสัตว์	3	23.08
3. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	1	7.69
4. การปฏิบัติของการทดสอบ เพิ่มความชำนาญ	1	7.69
5. การทดสอบเครื่องมือ เช่น pH meter, temperature indicator with sensor, Vacuum Oven, spectrophotometer, Swab Test	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	8	38.10
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	19	26.39
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	42.11
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้าง ในกล่องกระดาษลูกฟูก	3	37.50
2. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้ออวก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, บัญชีเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	2	25.00
3. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีววิทยาอาหาร, เชื้อ E.coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	1	12.50
4. ฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก	1	12.50
5. เครื่องมือตรวจวัดต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ, เครื่อง LPC (Liquid particle count), เครื่อง XRD, ฟิสิกส์ OTR-WVTR	1	12.50
6. การส่งวิเคราะห์ตัวอย่าง	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	57.89

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 72)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสอบเทียบ	12	16.67
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	50.00
1. สิ่งที่น่ามาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	3	50.00
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	3	50.00
3. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	2	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	50.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	10	13.89
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	40.00
1. มาตรฐานอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ISO AOAC, ISO/IEC 17025	2	50.00
2. ความปลอดภัย	1	25.00
3. จุลชีววิทยา เช่น เครื่องสำอาง	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	60.00
งานรับรองบุคลากร	8	11.11
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	12.50
1. เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือใบรับรองต่าง ๆ เช่น ISO/IEC 17025, การตรวจรับผู้ตรวจประเมินในระบบ ISO 17020,	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	87.50

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 72)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการหน่วยตรวจ	4	5.56
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	5.56
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	50.00
1. ข้อมูลในอดีต-ทางสถิติ	1	50.00
2. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความวารสารมาตรฐานต่างๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	50.00
งานวิจัย	3	4.17
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	2	2.78
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. อาหาร เช่น การผลิต	1	100.00
2. เกษตร เช่น สินค้าเกษตร การแปรรูป เครื่องมือ	1	100.00
3. สาธารณสุข	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
งานบริการอื่น ๆ	2	2.78
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. ข้อมูลเอกสารมาตรฐาน เอกสารสอบเทียบ และเอกสารเฉพาะทาง เช่น IP, UOP Standard	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	1	1.39
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน
จำนวน 72 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 37.50 โดยต้องการให้เพิ่มด้านสุขอนามัย (Sanitation) ร้อยละ 26.67 รองลงมา งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 29.17 โดยต้องการให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระจก, กระจกเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE ร้อยละ 53.85 และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 26.39 โดยต้องการให้เพิ่ม เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu m$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อนุมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก ร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	101	95.28
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	59	58.42
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	36	61.02
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	18	30.51
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	5	8.47
4. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสพการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี	3	5.08
5. มีการให้บริการที่หลากหลาย	2	3.39
6. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐาน มีน้อย	1	1.69
7. ราคามีความเหมาะสม	1	1.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	42	41.58

ตารางที่ 21 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต
ของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	5	4.72
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	2	40.00
1. เกษียณอายุแล้ว	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	60.00
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 95.28 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 61.02 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 4.72 โดยผู้รับบริการทั้งหมดไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ เพราะ เกษียณอายุแล้ว

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.89
1. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/อยากให้ออกแบบ ดูแล แนะนำ เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพเพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มขอบข่ายในเรื่องของงานบริการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการของขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry	1	50.00

ตารางที่ 22 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 106)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
2. มีอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	104	98.11
รวมทั้งสิ้น	106	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.11 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.89 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ 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/อยากให้ออกดูแล แนะนำ เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออก ไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มขอบข่าย ในเรื่องของงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการของขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry และควรมีการอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 20)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	15	75.00
2. รัฐวิสาหกิจ	2	10.00
3. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	1	5.00
4. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	1	5.00
5. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	1	5.00
6. องค์กรมหาชน	0	0.00
7. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
8. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
9. หน่วยงานเอกชน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 75.00 รองลงมา หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.00 และหน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) และอื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	0	0.00
2. 1 – 2 ปี	0	0.00
3. 3 – 4 ปี	0	0.00
4. 5 – 6 ปี	5	25.00
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	15	75.00
9 ปี	1	6.67
10 ปี	3	20.00
11 ปี	1	6.67
12 ปี	1	6.67
15 ปี	5	33.32
17 ปี	3	20.00
18 ปี	1	6.67
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลา
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 9 ปี 10 ปี 11 ปี 12 ปี 15 ปี 17 ปี และ 18 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 75.00 และระยะเวลา
5 – 6 ปี ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์
ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประชุม/สัมมนา	17	85.00
2. ขอรับบริการ	16	80.00
3. ขอคำปรึกษา	4	20.00
4. ประสานงานทั่วไป	3	15.00
5. ขอข้อมูล	1	5.00

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อประชุมหรือสัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 85.00 รองลงมา เพื่อขอรับบริการ ร้อยละ 80.00 และขอคำปรึกษา ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ

(n = 20)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	20	100.00
2. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	16	80.00
3. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	10	50.00
4. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	9	45.00
5. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	35.00
6. กองวัสดุวิศวกรรม	1	5.00
7. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	1	5.00
8. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	1	5.00
9. กองเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
10. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	0	0.00
11. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	0	0.00
12. กองพัฒนารูรกีวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ มากที่สุด รองลงมา กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 80.00 และสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์
ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	2	10.00
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	5	25.00
3. ทุก 6 เดือน	1	5.00
4. ทุกปี	12	60.00
5. นาน ๆ ครั้ง	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อทุกปีมากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมา ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 25.00 และทุกเดือน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 20)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. งานสัมมนา/นิทรรศการ	16	80.00
2. เว็บไซต์ (Website)	14	70.00
3. บุคคลแนะนำ	9	45.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	3	15.00
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	10.00
6. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)	1	5.00
7. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากงานสัมมนาหรือนิทรรศการ มากที่สุด ร้อยละ 80.00 รองลงมา เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 70.00 และบุคคลแนะนำ ร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวมจำแนกรายด้าน

(n = 20)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.640	มากที่สุด	84.40	4.30	0.594	มากที่สุด	86.00	0.08	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	0.582	มากที่สุด	87.40	4.43	0.531	มากที่สุด	88.60	0.06	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.665	มาก	83.00	4.37	0.618	มากที่สุด	87.40	0.22	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.38	0.515	มากที่สุด	87.60	4.53	0.589	มากที่สุด	90.60	0.15	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.28	0.601	มากที่สุด	85.60	4.41	0.583	มากที่สุด	88.20	0.13	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40)

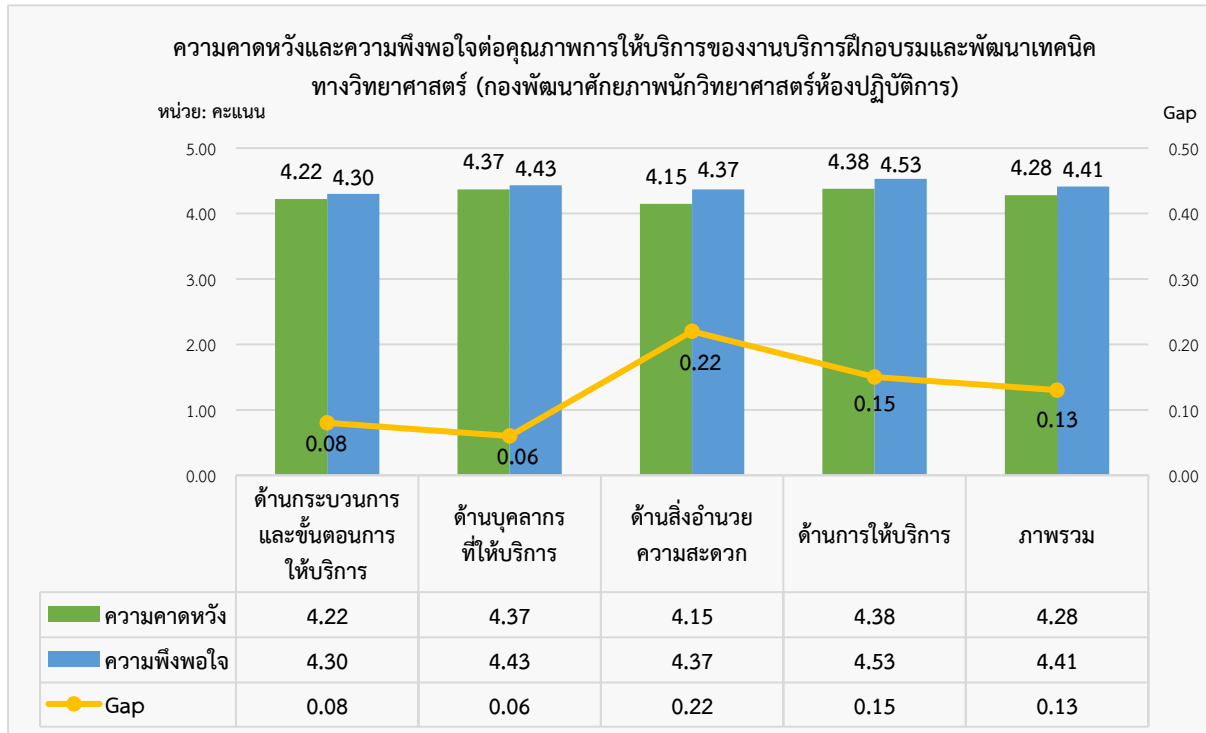
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมา ด้านด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = 0.22) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = 0.15) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่า Gap = 0.08) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 46)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.22	0.640	มากที่สุด	84.40
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (20.00)	10 (50.00)	6 (30.00)	20 (100.00)	4.10	0.718	มาก	82.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.00)	12 (60.00)	6 (30.00)	20 (100.00)	4.20	0.616	มาก	84.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	11 (55.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.35	0.587	มากที่สุด	87.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.37	0.582	มากที่สุด	87.40
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (60.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.40	0.503	มากที่สุด	88.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.00)	11 (55.00)	7 (35.00)	20 (100.00)	4.25	0.639	มากที่สุด	85.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	9 (45.00)	10 (50.00)	20 (100.00)	4.45	0.605	มากที่สุด	89.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.15	0.665	มาก	83.00
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (20.00)	11 (55.00)	5 (25.00)	20 (100.00)	4.05	0.686	มาก	81.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.00)	11 (55.00)	6 (30.00)	20 (100.00)	4.15	0.671	มาก	83.00
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.00)	11 (55.00)	7 (35.00)	20 (100.00)	4.25	0.639	มากที่สุด	85.00
ด้านการให้บริการ							4.38	0.515	มากที่สุด	87.60
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (70.00)	6 (30.00)	20 (100.00)	4.30	0.470	มากที่สุด	86.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	11 (55.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.35	0.587	มากที่สุด	87.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (50.00)	10 (50.00)	20 (100.00)	4.50	0.513	มากที่สุด	90.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (65.00)	7 (35.00)	20 (100.00)	4.35	0.489	มากที่สุด	87.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.28	0.601	มากที่สุด	85.60

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.30	0.594	มากที่สุด	86.00
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.00)	11 (55.00)	7 (35.00)	20 (100.00)	4.25	0.639	มากที่สุด	85.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.00)	11 (55.00)	7 (35.00)	20 (100.00)	4.25	0.639	มากที่สุด	85.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (60.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.40	0.503	มากที่สุด	88.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.43	0.531	มากที่สุด	88.60
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	11 (55.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.35	0.587	มากที่สุด	87.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.00)	12 (60.00)	5 (25.00)	20 (100.00)	4.10	0.641	มาก	82.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.00)	17 (85.00)	20 (100.00)	4.85	0.366	มากที่สุด	97.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.37	0.618	มากที่สุด	87.40
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	10 (50.00)	9 (45.00)	20 (100.00)	4.40	0.598	มากที่สุด	88.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.00)	10 (50.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.30	0.657	มากที่สุด	86.00
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	10 (50.00)	9 (45.00)	20 (100.00)	4.40	0.598	มากที่สุด	88.00
ด้านการให้บริการ							4.53	0.589	มากที่สุด	90.60
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.00)	10 (50.00)	7 (35.00)	20 (100.00)	4.20	0.696	มาก	84.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	6 (30.00)	13 (65.00)	20 (100.00)	4.60	0.598	มากที่สุด	92.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	3 (15.00)	16 (80.00)	20 (100.00)	4.75	0.550	มากที่สุด	95.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (45.00)	11 (55.00)	20 (100.00)	4.55	0.510	มากที่สุด	91.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.41	0.583	มากที่สุด	88.20

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความรวดเร็วในการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.85 คะแนน (ร้อยละ 97.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.75 คะแนน (ร้อยละ 95.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการ ฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 20)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	17 (85.00)	3 (15.00)	20 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	2 (10.00)	18 (90.00)	20 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0 (0.00)	20 (100.00)	20 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	20 (100.00)	20 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	7 (35.00)	13 (65.00)	20 (100.00)
6. อื่น ๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 85.00 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 35.00 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 17)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (17.65)	12 (70.59)	2 (11.76)	17 (100.00)	3.94	0.556	มาก	78.80
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	3.50	0.707	มาก	70.00
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 = 7)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.28)	3 (42.86)	3 (42.86)	7 (100.00)	4.29	0.756	มากที่สุด	85.80
6. อื่น ๆ (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.94 คะแนน (ร้อยละ 78.80) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.50 คะแนน (ร้อยละ 70.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผลส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ใช้รับส่งข้อมูลหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ

(n = 20)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	10.00
1. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	1	50.00
2. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	18	90.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประทับใจพบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 90.00 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 10.00 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน และความถูกต้องครบถ้วน นำเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 20)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	100.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	100.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	100.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	100.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

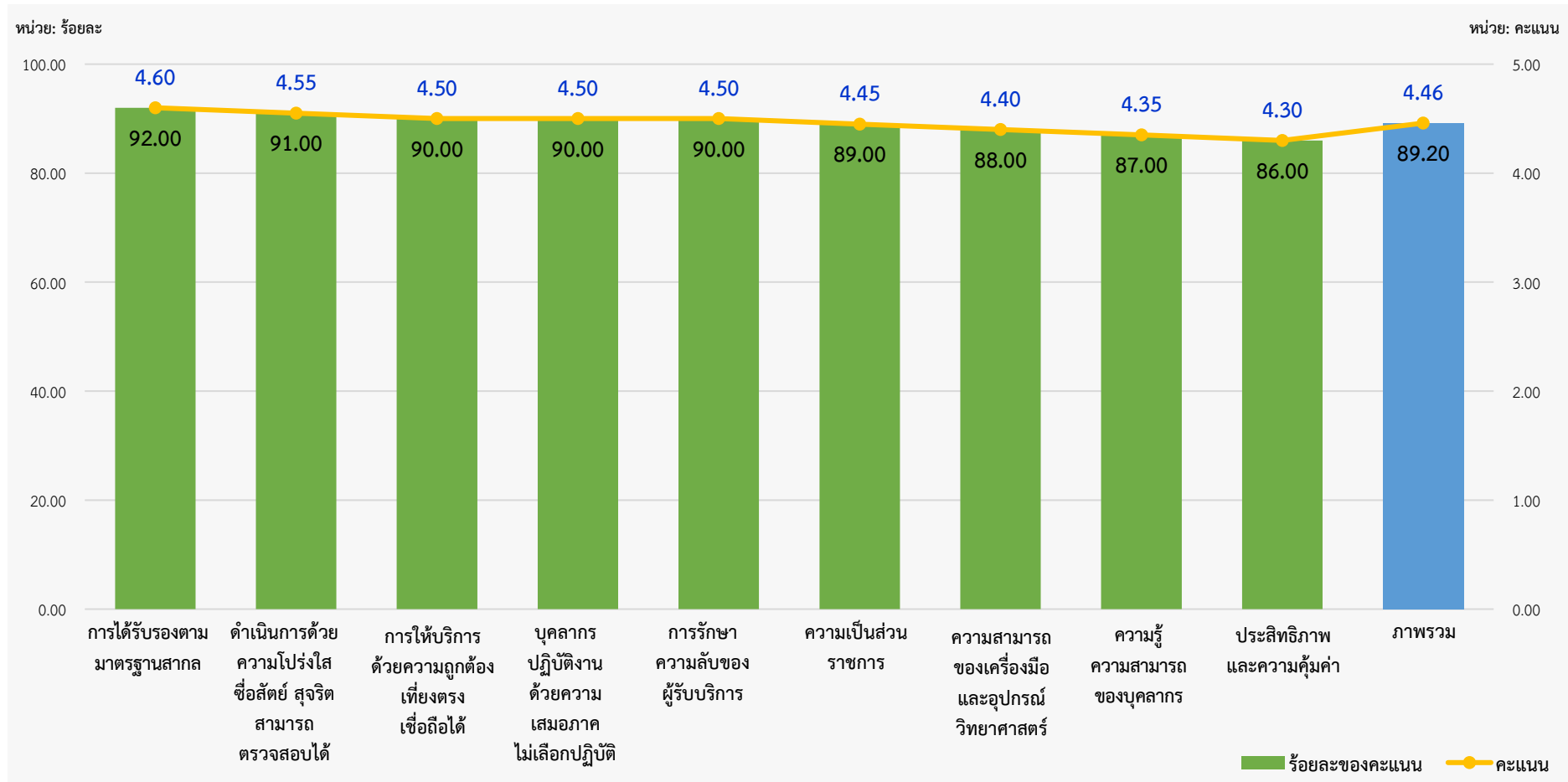
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (55.00)	9 (45.00)	20 (100.00)	4.45	0.510	มากที่สุด	89.00
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (40.00)	12 (60.00)	20 (100.00)	4.60	0.503	มากที่สุด	92.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	11 (55.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.35	0.587	มากที่สุด	87.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (70.00)	6 (30.00)	20 (100.00)	4.30	0.470	มากที่สุด	86.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงต่อเรื่อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	8 (40.00)	11 (55.00)	20 (100.00)	4.50	0.607	มากที่สุด	90.00
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (60.00)	8 (40.00)	20 (100.00)	4.40	0.503	มากที่สุด	88.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	7 (35.00)	12 (60.00)	20 (100.00)	4.55	0.605	มากที่สุด	91.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	8 (40.00)	11 (55.00)	20 (100.00)	4.50	0.607	มากที่สุด	90.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.00)	8 (40.00)	11 (55.00)	20 (100.00)	4.50	0.607	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.46	0.555	มากที่สุด	89.20

จากตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 20)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	17	85.00
2. โทรศัพท์	15	75.00
3. ติดต่อด้วยตนเอง	8	40.00
4. ไปรษณีย์	8	40.00
5. ไลน์ (Line)	4	20.00
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	5.00
7. ข้อความ (SMS)	0	0.00
8. โทรสาร (Fax)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 85.00 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 75.00 และติดต่อด้วยตนเอง และไปรษณีย์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	23.42
2	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	15.32
2	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	15.32
3	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	10.81
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารต่างๆ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	8.11
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	7.21
5	In house Training ได้แก่ มาตรฐานการสร้างห้องปฏิบัติการ (n = 1)	7.21
6	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	3.60
6	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรมการรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	3.60
6	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	3.60
7	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	1.80
8	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	0.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 23.42 อันดับ 2 ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก และที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.32 และอันดับ 3 การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 10.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 17)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	8	47.06
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	25.00
1. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	1	50.00
2. การทดสอบเครื่องมือ เช่น pH meter, temperature indicator with sensor, Vacuum Oven, spectrophotometer, Swab Test	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	75.00
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	6	35.29
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	33.33
1. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ, น้ำฝน, อากาศ	1	50.00
2. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้อ, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	66.67
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	5	29.41
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	20.00
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025,	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	80.00
งานรับรองบุคลากร	3	17.65
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการสอบเทียบ	1	5.88
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	1	5.88
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00

**ตารางที่ 44 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)**

(n = 17)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1	5.88
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานวิจัย	1	5.88
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการอื่น ๆ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน
จำนวน 17 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 47.06 โดยต้องการให้เพิ่มด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ และการทดสอบเครื่องมือ เช่น pH meter, temperature indicator with sensor, Vacuum Oven, spectrophotometer, Swab Test ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 รองลงมา

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 35.29 โดยต้องการให้เพิ่มด้านสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ, น้ำฝน, อากาศ และผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้อ, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 29.41 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

(n = 20)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	20	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	2	10.00
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	1	50.00
2. มีการให้บริการที่หลากหลาย	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	18	90.00
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีบริการที่หลากหลาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการ
ฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)
(n = 20)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	100.00
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)
อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)
พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพ
นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

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)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็นส่วนราชการ | <input type="checkbox"/> 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล |
| <input type="checkbox"/> 5. คุณภาพของการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 6. ราคาค่าบริการ |
| <input type="checkbox"/> 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร | <input type="checkbox"/> 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> 9. ทำเลที่ตั้ง | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> 2. Facebook | <input type="checkbox"/> 3. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 5. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ..... | | |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. 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
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	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
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. 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	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
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
ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์**

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 เพียงตรง 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)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์ |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook | <input type="checkbox"/> 8. Line | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) 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

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. ส่วนราชการ | <input type="radio"/> 2. รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="radio"/> 3. องค์การมหาชน | <input type="radio"/> 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การ
ของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| <input type="radio"/> 5. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> 6. องค์การวิชาชีพ |
| <input type="radio"/> 7. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> 8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) |
| <input type="radio"/> 9. อื่น ๆ..... | |

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

- | | |
|---|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. ปีแรก | <input type="radio"/> 2. 1-2 ปี |
| <input type="radio"/> 3. 3-4 ปี | <input type="radio"/> 4. 5-6 ปี |
| <input type="radio"/> 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี | |

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอคำปรึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ขอข้อมูล | <input type="checkbox"/> 3. ขอรับบริการ |
| <input type="checkbox"/> 4. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ | |
| <input type="checkbox"/> 2. กองเทคโนโลยีชุมชน | <input type="checkbox"/> 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| <input type="checkbox"/> 4. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค | <input type="checkbox"/> 5. กองวัสดุวิศวกรรม |
| <input type="checkbox"/> 6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร | <input type="checkbox"/> 7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด |
| <input type="checkbox"/> 8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ | |
| <input type="checkbox"/> 9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ | |
| <input type="checkbox"/> 10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ | |
| <input type="checkbox"/> 11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | |
| <input type="checkbox"/> 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)*

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์ |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook | <input type="checkbox"/> 8. Line | <input type="checkbox"/> 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. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
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 Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.

² ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.965	22

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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	89.00	175.034	0.744	0.963
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	88.70	180.217	0.484	0.966
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	88.80	178.924	0.573	0.965
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	88.70	180.838	0.454	0.966
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	88.90	173.886	0.744	0.963
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	88.80	174.786	0.665	0.964
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	88.40	176.110	0.816	0.963
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.50	175.293	0.853	0.963
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	88.70	174.217	0.590	0.966
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	88.90	170.576	0.785	0.963
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.70	168.838	0.801	0.963
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	88.70	170.079	0.848	0.962
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	88.80	174.166	0.818	0.963
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	88.90	174.300	0.724	0.964
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	89.00	175.448	0.724	0.964
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	89.00	175.448	0.724	0.964
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	88.80	174.166	0.818	0.963

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	88.80	172.303	0.777	0.963
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	88.90	174.714	0.848	0.963
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88.60	173.628	0.787	0.963
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.70	172.769	0.851	0.962
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	88.70	172.769	0.851	0.962

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.963	22

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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	83.90	155.472	0.663	0.962
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	83.80	157.407	0.599	0.963
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	84.10	154.231	0.672	0.962
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	83.80	152.855	0.592	0.963
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	83.80	153.062	0.582	0.963
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	83.70	151.045	0.629	0.963
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	83.80	144.786	0.876	0.960
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	83.60	147.145	0.882	0.959
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	83.30	148.769	0.717	0.962
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	83.50	145.707	0.909	0.959
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.70	145.252	0.906	0.959
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	83.80	148.097	0.833	0.960
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	84.10	149.472	0.684	0.962
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	83.80	154.097	0.641	0.962
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	84.00	153.724	0.588	0.963
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	83.90	152.162	0.703	0.962
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	83.90	153.197	0.646	0.962

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	83.40	151.076	0.902	0.960
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	83.50	152.948	0.836	0.961
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	83.40	155.628	0.609	0.962
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.50	153.983	0.765	0.961
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	83.40	152.110	0.835	0.960

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.994	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	32.20	52.303	0.935	0.995
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	32.00	50.276	0.973	0.993
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	32.10	50.783	0.989	0.993
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	32.20	52.303	0.935	0.995
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	32.10	50.783	0.989	0.993
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	32.10	50.783	0.989	0.993
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	32.00	50.276	0.973	0.993
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	32.00	50.276	0.973	0.993
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	32.10	50.783	0.989	0.993



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