

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการรวมถึงความเชื่อมั่น และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 136 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 114 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 22 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ	
	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	21
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	38
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	40
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ	10
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ	15
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ	18
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ	19
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการ ของงานบริการสอบเทียบ	20
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	21
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	21
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	22
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	22
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	23
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ	25
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ	28
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ	34
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	35
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์ บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	36
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ	37

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	17
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายประเด็น	24
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	33

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	45	39.47
2. หญิง	69	60.53
รวมทั้งสิ้น	114	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	25	21.93
3. 30-39 ปี	37	32.46
4. 40-49 ปี	32	28.07
5. 50-59 ปี	20	17.54
6. 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
7. ไม่ระบุ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	114	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	15.79
2. ปริญญาตรี	80	70.17
3. ปริญญาโท	14	12.28
4. ปริญญาเอก	1	0.88
5. ไม่ระบุ	1	0.88
รวมทั้งสิ้น	114	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	11.41
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	85	74.56
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	14	12.28
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	2	1.75
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	114	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.53 และเพศชายร้อยละ 39.47 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 32.46 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ร้อยละ 28.07 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 21.93 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 17.54 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.17 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.79 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 12.28 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกและไม่ระบุระดับการศึกษา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 74.56 รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ 12.28 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.41 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	45	39.47
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	42	36.84
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	74	64.91
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	69	60.53
5. คุณภาพของการให้บริการ	35	30.70
6. ราคาค่าบริการ	43	37.72
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	46	40.35
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	29	25.44
9. ทำเลที่ตั้ง	8	7.02

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 64.91 รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 60.53 และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 40.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

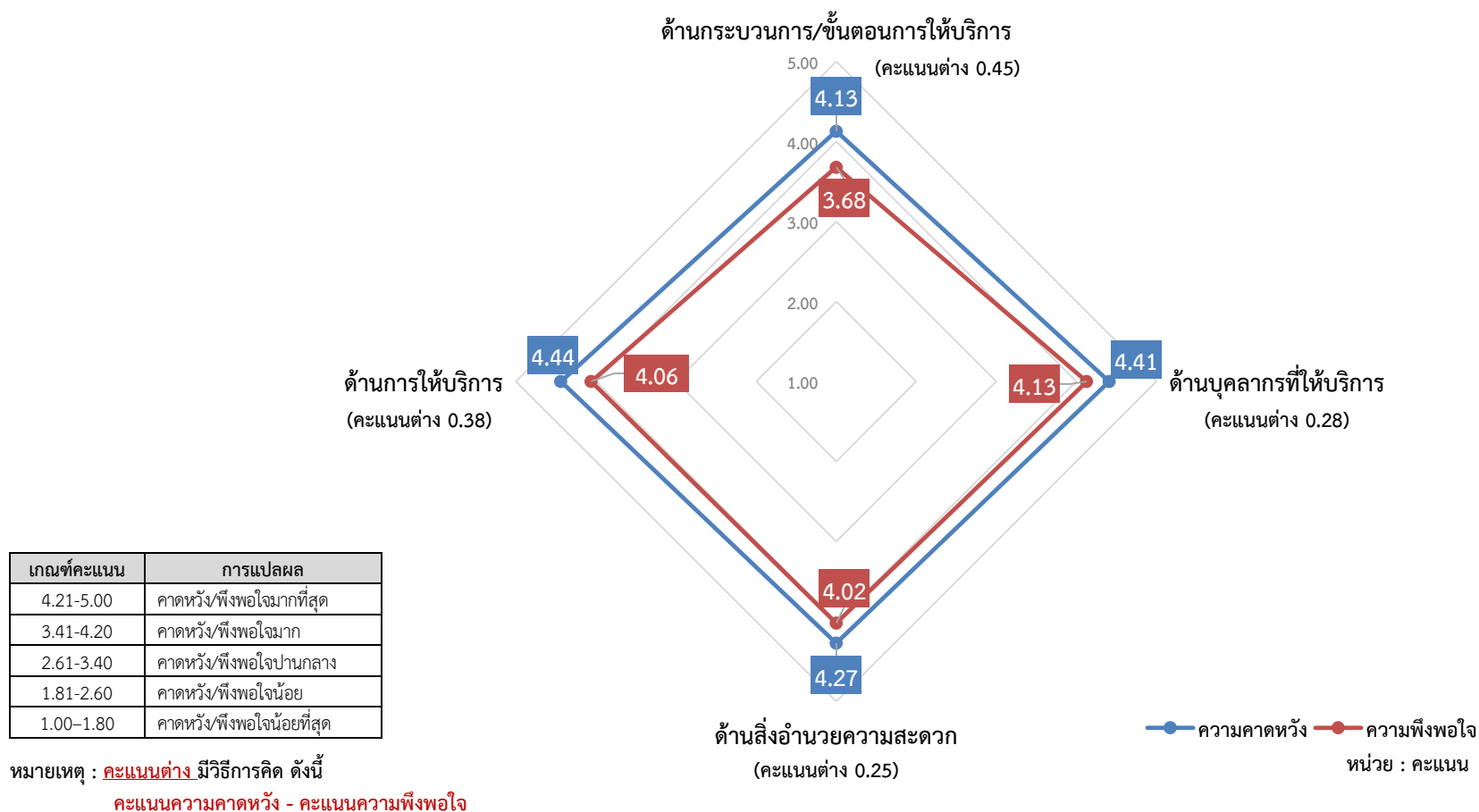
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	65	57.02
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	2.63
3. วิทยุ/โทรทัศน์	2	1.75
4. สื่อสิ่งพิมพ์	39	34.21
5. บุคคลแนะนำ	46	40.35
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	33	28.95

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 57.02 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ 40.35 และสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 34.21 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.13	0.70	มาก	82.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (12.28)	64 (56.14)	36 (31.58)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.19	0.64	มาก	83.80
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	4 (3.51)	13 (11.40)	67 (58.77)	30 (26.32)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.08	0.72	มาก	81.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	4 (3.51)	21 (18.42)	66 (57.89)	23 (20.18)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.95	0.73	มาก	79.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	4 (3.51)	14 (12.28)	53 (46.49)	43 (37.72)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.18	0.78	มาก	83.60
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (20.18)	56 (49.12)	35 (30.70)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.71	มาก	82.20
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	1 (0.88)	18 (15.79)	54 (47.37)	41 (35.96)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.18	0.72	มาก	83.60
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.77)	70 (61.40)	34 (29.83)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.59	มากที่สุด	84.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.41	0.57	มากที่สุด	88.20
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.02)	55 (48.24)	51 (44.74)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.38	0.62	มากที่สุด	87.60
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.14)	56 (49.12)	51 (44.74)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.60	มากที่สุด	87.80
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.63)	54 (47.37)	57 (50.00)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.55	มากที่สุด	89.40
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.68)	57 (50.89)	52 (46.43)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.44	0.55	มากที่สุด	88.80
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.63)	54 (47.37)	57 (50.00)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.55	มากที่สุด	89.40
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.51)	68 (59.65)	42 (36.84)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.54	มากที่สุด	86.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.27	0.58	มากที่สุด	85.40
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	3 (2.68)	4 (3.57)	69 (61.61)	36 (32.14)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.23	0.64	มากที่สุด	84.60
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.57)	66 (58.93)	42 (37.50)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.34	0.55	มากที่สุด	86.80

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	1 (0.89)	3 (2.68)	64 (57.14)	44 (39.29)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.35	0.58	มากที่สุด	87.00
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (8.04)	68 (60.71)	35 (31.25)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.23	0.58	มากที่สุด	84.60
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (4.63)	72 (66.67)	31 (28.70)	108 (100.00)	6 (5.26)	4.24	0.53	มากที่สุด	84.80
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานใน หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (5.26)	67 (58.77)	41 (35.97)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.57	มากที่สุด	86.20
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (9.82)	65 (58.04)	36 (32.14)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.22	0.61	มากที่สุด	84.40
ด้านการให้บริการ								4.44	0.57	มากที่สุด	88.80
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.63)	57 (50.00)	54 (47.37)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.55	มากที่สุด	89.00
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.75)	50 (43.86)	62 (54.39)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.53	0.54	มากที่สุด	90.60
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.51)	51 (44.74)	59 (51.75)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.48	0.57	มากที่สุด	89.60

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (10.53)	58 (50.88)	44 (38.59)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.28	0.65	มากที่สุด	85.60
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.51)	70 (61.40)	40 (35.09)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.32	0.54	มากที่สุด	86.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.31	0.59	มากที่สุด	86.20

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการและประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) ประเด็นได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) และประเด็นได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								3.68	0.91	มาก	73.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4 (3.51)	8 (7.02)	29 (25.44)	54 (47.37)	19 (16.66)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.67	0.96	มาก	73.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.88)	12 (10.53)	33 (28.95)	48 (42.1)	20 (17.54)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.65	0.92	มาก	73.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.88)	13 (11.40)	54 (47.37)	41 (35.96)	5 (4.39)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.32	0.77	ปานกลาง	66.40
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1 (0.88)	4 (3.51)	28 (24.56)	51 (44.74)	30 (26.31)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.92	0.85	มาก	78.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	3 (2.63)	9 (7.9)	31 (27.19)	41 (35.96)	30 (26.32)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.75	1.02	มาก	75.00
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	3 (2.63)	7 (6.14)	30 (26.32)	49 (42.98)	25 (21.93)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.75	0.96	มาก	75.00
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4 (3.51)	6 (5.26)	24 (21.05)	63 (55.27)	17 (14.91)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.73	0.91	มาก	74.60

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.13	0.71	มาก	82.60
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3 (2.63)	2 (1.75)	8 (7.02)	75 (65.79)	26 (22.81)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.04	0.78	มาก	80.80
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	3 (2.63)	2 (1.75)	4 (3.51)	71 (62.28)	34 (29.83)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.15	0.79	มาก	83.00
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.02)	55 (48.24)	51 (44.74)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.38	0.62	มากที่สุด	87.60
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (4.46)	65 (58.04)	42 (37.50)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.33	0.56	มากที่สุด	86.60
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (10.53)	52 (45.61)	50 (43.86)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.66	มากที่สุด	86.60
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	5 (4.39)	3 (2.63)	39 (34.21)	56 (49.12)	11 (9.65)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.57	0.87	มาก	71.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.02	0.67	มาก	80.40
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	10 (8.93)	22 (19.64)	62 (55.36)	18 (16.07)	112 (100.00)	2 (1.75)	3.79	0.82	มาก	75.80
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	0 (0.00)	4 (3.57)	18 (16.07)	61 (54.47)	29 (25.89)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.03	0.75	มาก	80.60

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	5 (4.46)	13 (11.61)	67 (59.82)	27 (24.11)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.04	0.73	มาก	80.80
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	4 (3.57)	15 (13.39)	70 (62.50)	23 (20.54)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.00	0.70	มาก	80.00
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (12.96)	77 (71.30)	17 (15.74)	108 (100.00)	6 (5.26)	4.03	0.54	มาก	80.60
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานใน หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.75)	16 (14.04)	73 (64.04)	23 (20.17)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.03	0.64	มาก	80.60
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (4.47)	81 (72.32)	26 (23.21)	112 (100.00)	2 (1.75)	4.19	0.49	มาก	83.80
ด้านการให้บริการ								4.06	0.83	มาก	81.20
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3 (2.63)	1 (0.88)	8 (7.02)	68 (59.65)	34 (29.82)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.13	0.79	มาก	82.60
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3 (2.63)	1 (0.88)	4 (3.51)	62 (54.39)	44 (38.59)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.25	0.80	มากที่สุด	85.00
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	3 (2.63)	1 (0.88)	5 (4.39)	63 (55.26)	42 (36.84)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.23	0.80	มากที่สุด	84.60

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	4 (3.51)	3 (2.63)	45 (39.47)	41 (35.97)	21 (18.42)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.63	0.93	มาก	72.60
ภาพรวมการให้บริการ	3 (2.63)	2 (1.75)	14 (12.28)	70 (61.41)	25 (21.93)	114 (100.00)	0 (0.00)	3.98	0.81	มาก	79.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								3.97	0.79	มาก	79.40

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 3.68 คะแนน (ร้อยละ 73.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 3.75 คะแนน (ร้อยละ 75.00) และประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.73 คะแนน (ร้อยละ 74.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม
ผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	11	9.65
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	10	90.91
2. ควรให้ชำระเงินภายหลังการรับบริการ	1	9.09
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	103	90.35
รวมทั้งสิ้น	114	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	4.39
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3	60.00
2. เมื่อขึ้นงานหรือตัวอย่างเข้าทดสอบแล้ว ควรส่งอีเมล (E-mail) เพื่อแจ้งการติดต่อกลับ	1	20.00
3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	109	95.61
รวมทั้งสิ้น	114	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	4.39
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	5	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	109	95.61
รวมทั้งสิ้น	114	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.75
1. เพิ่มบริการรับ-ส่งคืนเครื่องมือ	1	50.00
2. ใบเสร็จรับเงินควรแจ้งในอีเมล (E-mail)	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	112	98.25
รวมทั้งสิ้น	114	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 90.35 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 9.65 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ระยะเวลาวิเคราะห์ผล หรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 90.91 รองลงมาอันดับ 2 ควรให้ชำระเงินภายหลังการรับบริการ ร้อยละ 9.09

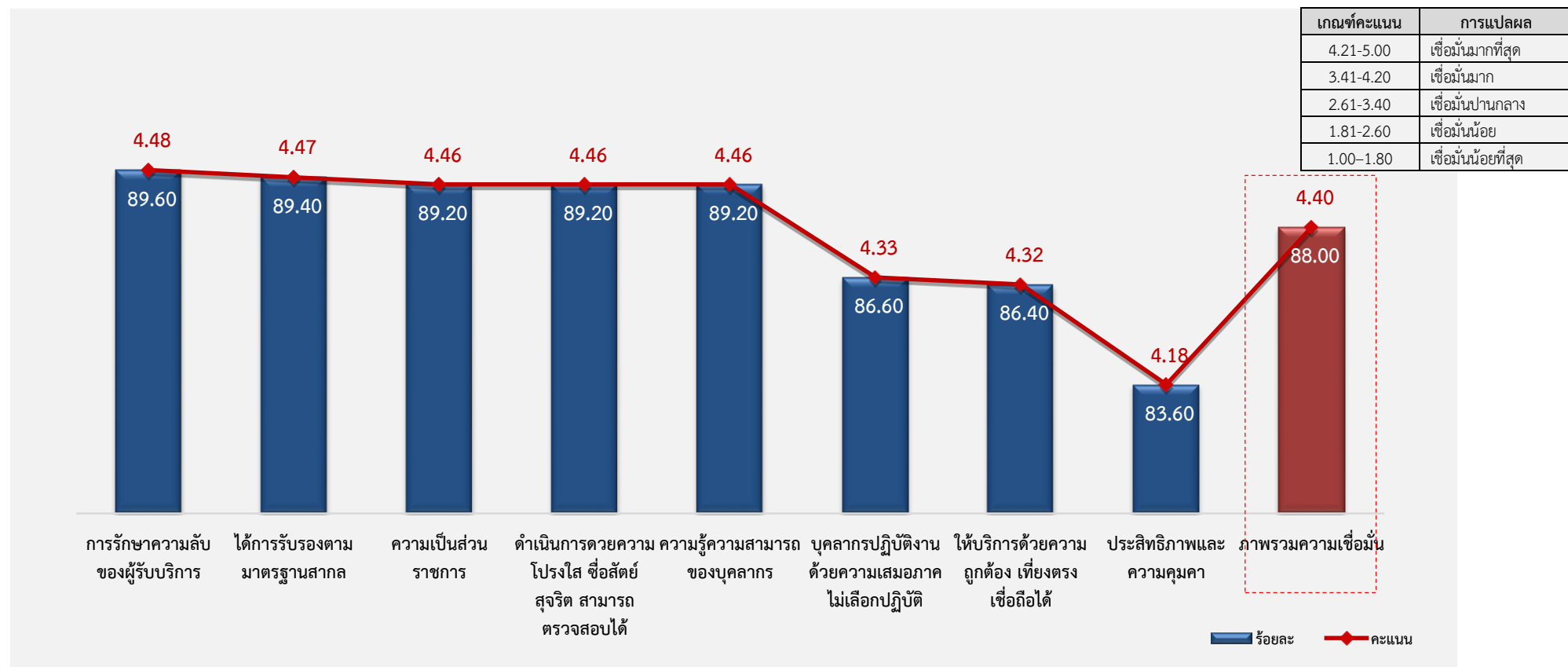
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 95.61 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.39 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 60.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ เมื่อขึ้นงานหรือตัวอย่างเข้าทดสอบแล้ว ควรส่งอีเมล (E-mail) เพื่อแจ้งการติดต่อกลับ และประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 95.61 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.39 โดยทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 98.25 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.75 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ เพิ่มบริการรับ-ส่งคืนเครื่องมือ และใบเสร็จรับเงินควรแจ้งในอีเมล (E-mail) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.75)	58 (50.88)	54 (47.37)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.53	มากที่สุด	89.20
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.76)	56 (49.12)	56 (49.12)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.54	มากที่สุด	89.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.63)	56 (49.12)	55 (48.25)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.55	มากที่สุด	89.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3 (2.63)	0 (0.00)	7 (6.14)	67 (58.77)	37 (32.46)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.18	0.77	มาก	83.60
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (7.9)	60 (52.63)	45 (39.47)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.32	0.61	มากที่สุด	86.40
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.02)	45 (39.47)	61 (53.51)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.63	มากที่สุด	89.20
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.88)	13 (11.40)	47 (41.23)	53 (46.49)	114 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.71	มากที่สุด	86.60
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.54)	51 (45.13)	58 (51.33)	113 (100.00)	1 (0.88)	4.48	0.57	มากที่สุด	89.60
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.40	0.61	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	24.71
2	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	18.57
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น	14.33
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	9.80
5	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.29
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5.70
7	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	4.24
8	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	3.07
9	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	1.90
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	1.32
11	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงเรื่องระยะเวลาทดสอบ	0.58

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 24.71 รองลงมาคือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 18.57 และเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น ร้อยละ 14.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	20	17.54
1. เพิ่มสถานที่จอดรถ	5	25.00
2. ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้	3	15.00
3. เพิ่มบริการรับ-ส่งคืนอุปกรณ์	3	15.00
4. อยากให้ลดขั้นตอนด้านเอกสารและกระบวนการรับ-ส่ง เครื่องมือ	2	10.00
5. เพิ่มรายละเอียดการให้บริการระบบ One Stop Service	2	10.00
6. เพิ่มความรวดเร็วในการทดสอบ	2	10.00
7. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	2	10.00
8. อยากให้มีการแชร์ข้อมูลเพื่อแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน	1	5.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	94	82.46
รวมทั้งสิ้น	114	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 82.46 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 17.54 โดยเสนอแนะในเรื่องเพิ่มสถานที่จอดรถ ร้อยละ 25.00 ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้และเพิ่มบริการรับ-ส่งคืนอุปกรณ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.00 และอยากให้ลดขั้นตอนด้านเอกสารและกระบวนการรับ-ส่งเครื่องมือ เพิ่มรายละเอียดการให้บริการระบบ One Stop Service เพิ่มความรวดเร็วในการทดสอบ และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	4	18.18
2. รัฐวิสาหกิจ	2	9.09
3. องค์การมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์การวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	16	72.73
รวม	22	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 72.73 รองลงมา คือ ส่วนราชการ ร้อยละ 18.18 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	3	13.64
2. ขอข้อมูล	3	13.64
3. ขอรับบริการ	22	100.00
4. ประสานงานทั่วไป	2	9.09
5. ประชุม/สัมมนา	3	13.64

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ
สอบเทียบ ทั้งหมดมาขอรับบริการ รองลงมา คือ ขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และประชุม/สัมมนา ในสัดส่วน
ที่เท่ากัน ร้อยละ 13.64 และ ประสานงานทั่วไป ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของงานบริการสอบเทียบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	11	50.00
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	1	4.55
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	4	18.18
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	27.27
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	0	0.00
7. กองวัสดุวิศวกรรม	3	13.64
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	1	4.55
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	22	100.00

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบทั้งหมดเคยมาติดต่อที่กองความสามารถ
ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการ
แบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 50.00 และสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 27.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	19	86.36
2. 6 – 10 ครั้ง	2	9.09
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	1	4.55
รวม	22	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 86.36 รองลงมา คือ มาติดต่อ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 9.09 และมากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

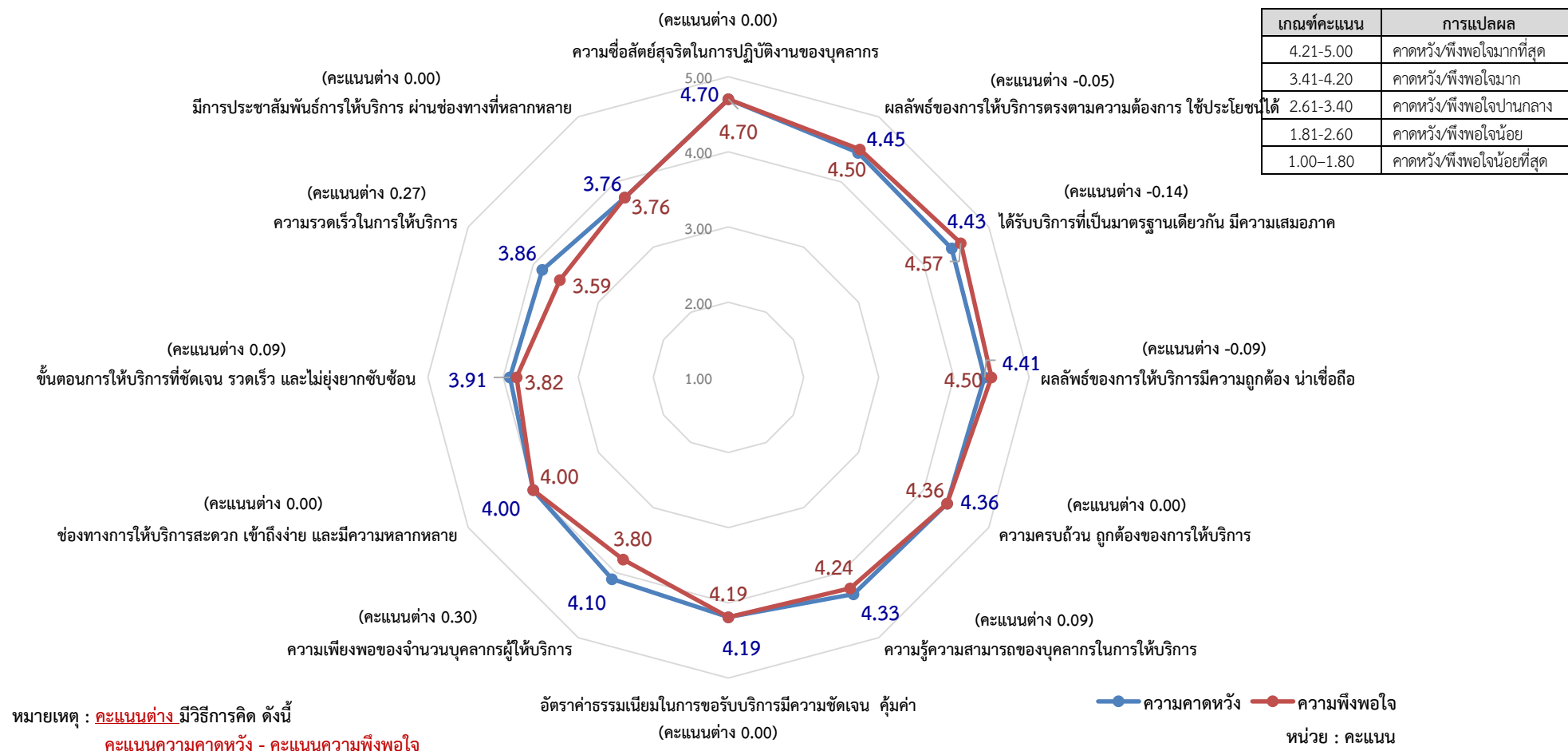
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	18	81.82
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	4.55
3. วิทยุ/โทรทัศน์	1	4.55
4. สื่อสิ่งพิมพ์	2	9.09
5. บุคคลแนะนำ	12	54.55
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	3	13.64

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 81.82 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ 54.55 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	1 (4.55)	4 (18.18)	13 (59.09)	4 (18.18)	22 (100.00)	0 (0.00)	3.91	0.75	มาก	78.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (4.55)	7 (31.82)	8 (36.36)	6 (27.27)	22 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.89	มาก	77.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (13.64)	8 (36.36)	11 (50.00)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.73	มากที่สุด	87.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (9.52)	8 (38.10)	11 (52.38)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.43	0.68	มากที่สุด	88.60
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	1 (4.55)	6 (27.27)	7 (31.82)	8 (36.36)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.93	มาก	80.00
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (33.33)	12 (57.14)	2 (9.53)	21 (100.00)	1 (4.55)	3.76	0.62	มาก	75.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	11 (50.00)	10 (45.45)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.59	มากที่สุด	88.20
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	10 (45.45)	11 (50.00)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.60	มากที่สุด	89.00

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (14.29)	11 (52.38)	7 (33.33)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.19	0.68	มาก	83.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (9.52)	10 (47.62)	9 (42.86)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.33	0.66	มากที่สุด	86.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.00)	12 (60.00)	5 (25.00)	20 (100.00)	2 (9.09)	4.10	0.64	มาก	82.00
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (30.00)	14 (70.00)	20 (100.00)	2 (9.09)	4.70	0.47	มากที่สุด	94.00
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (18.18)	14 (63.64)	4 (18.18)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.62	มาก	80.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.19	0.68	มาก	83.80

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากคิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (4.55)	2 (9.09)	3 (13.64)	10 (45.45)	6 (27.27)	22 (100.00)	0 (0.00)	3.82	1.10	มาก	76.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (4.55)	1 (4.55)	7 (31.82)	10 (45.44)	3 (13.64)	22 (100.00)	0 (0.00)	3.59	0.96	มาก	71.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (4.55)	0 (0.00)	11 (50.00)	10 (45.45)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.73	มากที่สุด	87.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.76)	7 (33.33)	13 (61.91)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.57	0.60	มากที่สุด	91.40
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	2 (9.09)	4 (18.19)	8 (36.36)	8 (36.36)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.98	มาก	80.00
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	3 (14.28)	4 (19.05)	9 (42.86)	5 (23.81)	21 (100.00)	1 (4.55)	3.76	1.00	มาก	75.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.55)	9 (40.91)	12 (54.54)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.60	มากที่สุด	90.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (50.00)	11 (50.00)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.51	มากที่สุด	90.00

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (19.05)	9 (42.86)	8 (38.09)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.19	0.75	มาก	83.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (14.29)	10 (47.62)	8 (38.09)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.24	0.70	มากที่สุด	84.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (35.00)	10 (50.00)	3 (15.00)	20 (100.00)	2 (9.09)	3.80	0.70	มาก	76.00
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของ บุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (30.00)	14 (70.00)	20 (100.00)	2 (9.09)	4.70	0.47	มากที่สุด	94.00
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	1 (4.55)	4 (18.18)	10 (45.45)	7 (31.82)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.05	0.84	มาก	81.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.16	0.76	มาก	83.20

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	36.36
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	8	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	14	63.64
รวมทั้งสิ้น	22	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	4.55
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	21	95.45
รวมทั้งสิ้น	22	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	7	31.82
1. ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกับกรมฯ ให้มากขึ้น	2	28.55
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	14.29
3. สถานที่รับ-ส่งตัวอย่างกับสถานที่จ่ายเงินควรอยู่ในตึกเดียวกัน เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ	1	14.29
4. การขอใบเสนอราคาผ่านทางเว็บไซต์แต่ผู้รับบริการก็ต้องโทรศัพท์ตามอีกครั้ง	1	14.29
5. การค้นคว้าผ่านเว็บไซต์บางครั้งเนื้อหายังไม่เพียงพอกับสิ่งที่ต้องการ	1	14.29
6. ควรปรับปรุงระบบการคลังให้พร้อมสอดคล้องกับระบบการคลังของผู้รับบริการ	1	14.29
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	15	68.18
รวมทั้งสิ้น	22	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	22	100.00
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 63.64 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 36.36 โดยทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป

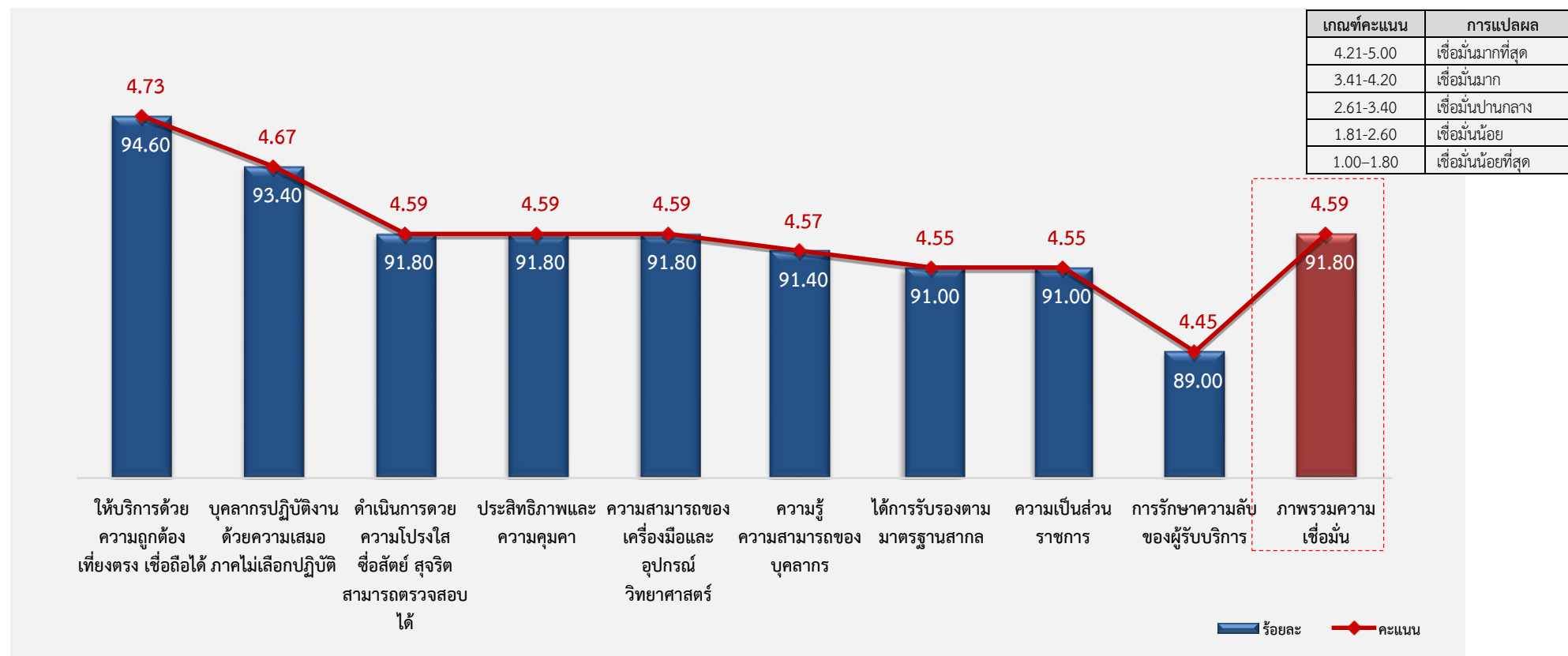
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 95.45 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.55 โดยทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 68.18 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 31.82 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกับกรมฯ ให้มากขึ้น ร้อยละ 28.55 รองลงมา คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่รับ-ส่งตัวอย่างกับสถานที่จ่ายเงินควรอยู่ในตึกเดียวกัน เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ การขอใบเสนอราคาผ่านทางเว็บไซต์แต่ผู้รับบริการก็ต้องโทรศัพท์ตามอีกครั้ง การค้นคว้าผ่านเว็บไซต์บางครั้งเนื้อหายังไม่เพียงพอกับสิ่งที่ต้องการ และควรปรับปรุงระบบการคลังให้พร้อมสอดคล้องกับระบบการคลังของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (45.45)	12 (54.55)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.51	มากที่สุด	91.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (45.45)	12 (54.55)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.51	มากที่สุด	91.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (42.86)	12 (57.14)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.57	0.51	มากที่สุด	91.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (40.91)	13 (59.09)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	16 (72.73)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.46	มากที่สุด	94.60
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (40.91)	13 (59.09)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (40.91)	13 (59.09)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (33.33)	14 (66.67)	21 (100.00)	1 (4.55)	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (54.55)	10 (45.45)	22 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.51	มากที่สุด	89.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.59	0.50	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงต่อเรื่อง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	13	59.09
2. อีเมล (E-mail)	15	68.18
3. ไปรษณีย์	1	4.55
4. โทรศัพท์	19	86.36
5. โทรสาร (Fax)	0	0.00
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	4.55
8. ไลน์ (Line)	2	9.09

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านโทรศัพท์ ร้อยละ 86.36 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 68.18 และสะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 59.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ
จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ
สอบเทียบ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดปทุมธานี จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นต้น	18.18
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	17.42
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	11.36
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	9.09
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6.82
6	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	5.30
7	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	5.30
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.55
9	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	4.55
10	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	3.79

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ
จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ
พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบที่อยากให้
กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์เพิ่มศูนย์รับบริการ
ในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดปทุมธานี จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นต้น ร้อยละ 18.18 รองลงมา
คือ เพิ่มการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 17.42
และขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการ
ของหน่วยงาน ร้อยละ 11.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	9.09
1. ปรับปรุงการบริการทุกอย่างให้พร้อมบริการแบบระบบออนไลน์	1	50.00
2. เพิ่มการบริการให้มีความเป็น One Stop Service มากกว่านี้	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	90.91
รวมทั้งสิ้น	22	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 90.91 และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 9.09 โดยเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงการบริการทุกอย่างให้พร้อมบริการแบบระบบออนไลน์ และเพิ่มการบริการให้มีความเป็น One Stop Service มากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ ประกอบด้วย หน่วยงานเอกชน จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายห้องปฏิบัติการทดสอบ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายเทคนิค และผู้ประสานงาน โดยงานที่ใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่ คือ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการไม่ค่อยได้ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่จะมีการเข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการในกรณีที่ต้องมีเหตุเพื่อเข้าไปติดต่อหรือใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และช่องทางการที่ผู้รับบริการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่สะดวกที่สุด คือ การเข้าไปในเว็บไซต์ (Website) และช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกรมวิทยาศาสตร์บริการกับผู้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด คือ การติดต่อทางอีเมลและโทรศัพท์

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น คือ ความน่าเชื่อถือของกรมวิทยาศาสตร์บริการในเรื่องเกี่ยวกับความมีมาตรฐานในการทดสอบต่าง ๆ และยังเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรอง นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจด้านอื่น ๆ เช่น ความถูกต้องและความแม่นยำ การบริการจากบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ และการยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 9.33 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 2 ท่าน และ 8 คะแนน จำนวน 1 ท่าน)

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่าจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการติดต่อดำเนินการ การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในประเด็นนี้จะมีข้อเสนอแนะอยู่หลายประการ ดังนี้

- 1) อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการพัฒนาในเรื่องของการออกผลและใบรับรองให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 2) มีการตอบกลับที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่
- 3) มีการพัฒนาในระบบ One Stop Service ให้สมบูรณ์ทุกกระบวนการ
- 4) มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสาร
- 5) นอกจากการเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการแล้ว ผู้รับบริการต้องการให้มีการบริการส่งข้อมูลให้กับผู้รับบริการทางอีเมล (E-mail) สำหรับผู้รับบริการโดยตรง เนื่องจากผู้รับบริการไม่ค่อยได้เข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 6) มีการพัฒนาในส่วนของการทำ PT ทางด้านเครื่องกลเพิ่มมากขึ้น
- 7) การเพิ่มบุคลากรให้มีเพียงพอสำหรับความต้องการของผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....
สถานที่สัมภาษณ์.....
ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....
ตำแหน่ง แผนก/ ฝ่าย.....
สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน.....
ที่อยู่.....
เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....
ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับการบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดี
และเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง
เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนน
เต็ม 10 ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
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
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก ☐ 5. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ☐ 4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8. อื่น ๆ.....
5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เป็นส่วนราชการ ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ ☐ 6. ราคาค่าบริการ
☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ 9. ทำเลที่ตั้ง ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 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 โดยใส่เครื่องหมาย ✓ 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. 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. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง 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

1. ท่านต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ส่วนราชการ | ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. องค์กรมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| ☐ 5. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ 6. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ 7. หน่วยงานเอกชน | ☐ 8. อื่น ๆ..... |

2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | |
|---|
| ☐ 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ 2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน |
| ☐ 3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ☐ 6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| ☐ 7. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ 8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| ☐ 9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ |

4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง | ☐ 2. 6 – 10 ครั้ง |
| ☐ 3. 11 – 15 ครั้ง | ☐ 4. มากกว่า 15 ครั้ง |

5. 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 โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	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
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง 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

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (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)

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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	99.333	122.161	.684	.968
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	99.567	121.633	.527	.970
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.767	121.426	.551	.970
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	99.567	119.909	.565	.971
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	99.600	119.076	.730	.968
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	99.467	116.671	.893	.966
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	99.333	123.195	.609	.969
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	99.133	121.637	.816	.967
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	99.100	121.197	.851	.967
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	99.067	122.271	.866	.967
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	99.133	122.326	.861	.967
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	99.067	122.271	.866	.967
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	99.167	122.764	.826	.967
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	99.333	122.920	.577	.969
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	99.200	122.097	.899	.967
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	99.200	122.097	.899	.967
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	99.333	122.092	.762	.967
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	99.300	122.286	.818	.967
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	99.233	122.254	.788	.967
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	99.333	122.092	.762	.967
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	99.133	122.326	.861	.967
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	99.067	122.271	.866	.967
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	99.067	122.271	.866	.967
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	99.300	119.666	.853	.967

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	88.800	198.441	.742	.964
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	88.770	199.909	.744	.964
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89.170	208.213	.643	.965
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	88.630	201.895	.780	.963
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	88.730	192.202	.884	.962
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	88.770	197.909	.820	.963
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	88.700	203.321	.618	.965
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	88.400	199.903	.788	.963
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.300	197.045	.918	.962
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	87.930	207.513	.758	.964
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	87.970	214.999	.433	.966
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	87.970	207.482	.704	.964
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	88.800	202.234	.749	.964
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	88.670	204.575	.598	.965
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	88.370	202.033	.837	.963
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	88.400	204.041	.825	.963
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	88.400	204.938	.728	.964
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	88.270	217.582	.292	.967
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	88.200	214.441	.410	.966
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	88.070	216.064	.401	.966
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88.300	196.907	.924	.962
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.230	195.357	.950	.961
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	88.200	195.614	.923	.962
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	88.870	203.016	.654	.965

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	34.600	12.317	.573	.878
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	34.600	12.317	.573	.878
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	34.700	11.941	.719	.868
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	35.070	10.754	.509	.900
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	34.800	11.131	.808	.858
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	34.800	12.234	.693	.871
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	34.630	10.585	.893	.849
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	34.800	11.752	.631	.873
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	34.530	12.395	.549	.879