



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



รายงานฉบับสมบูรณ์



คณมนุชยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปี ๒๕๕๘

จัดทำโดย
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนำ

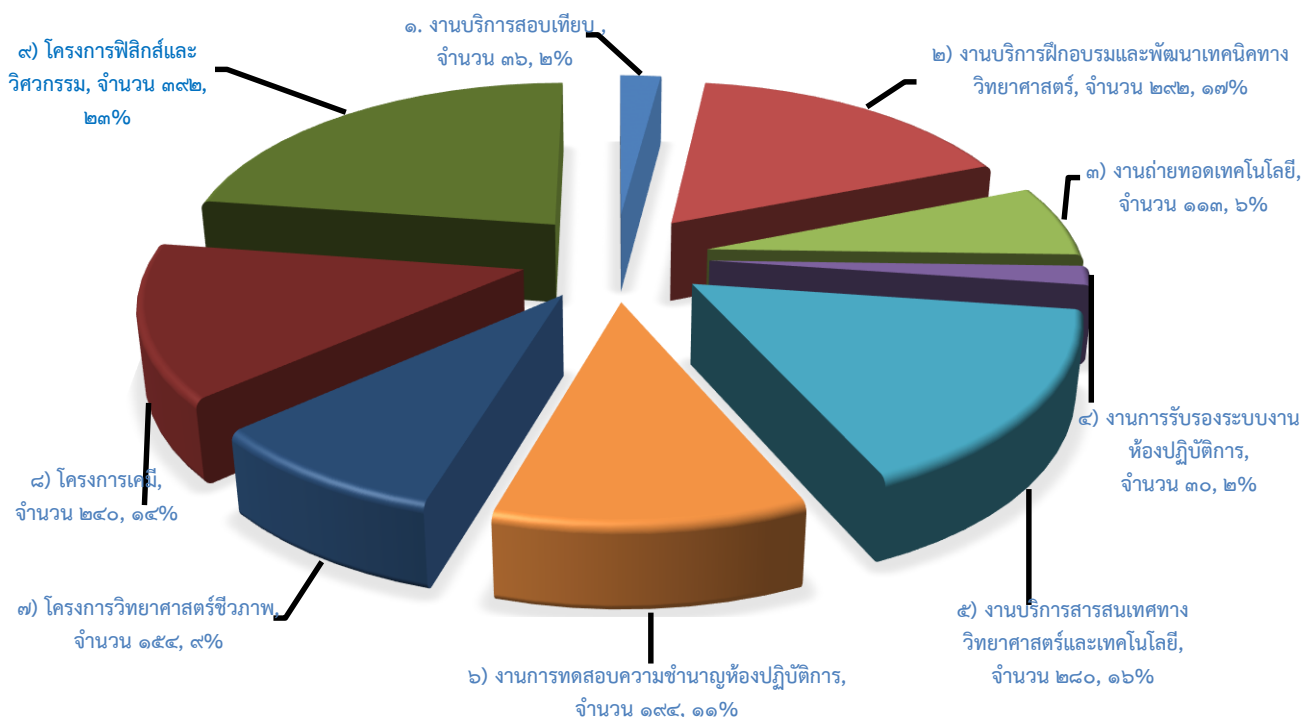
ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะที่ปรึกษา ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จากประชากรจำนวน ๕,๖๓๔ คน โดยได้ข้อมูลจากตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๗๓๑ คน

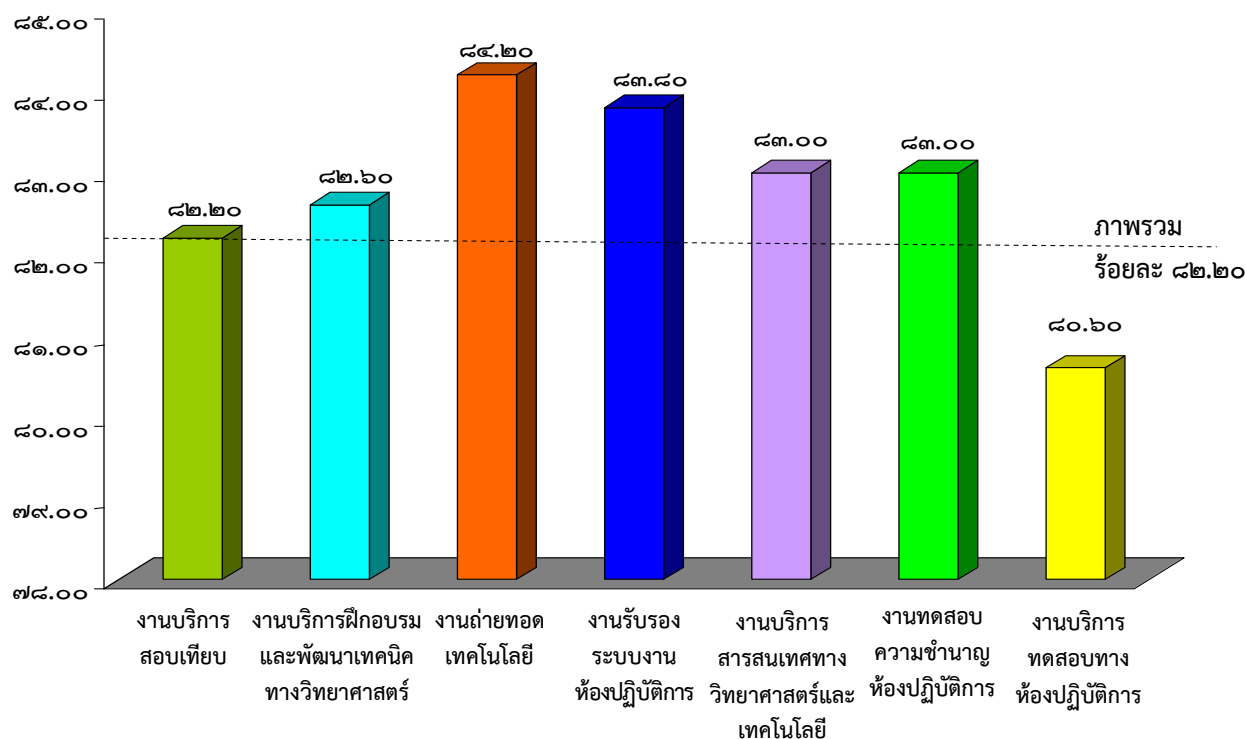


ภาพที่ ๑ กราฟแสดงสัดส่วนตอบกลับแบบสำรวจ จำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลของการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
๑. งานบริการสอบเทียบ	๓.๘๒	๔.๒๖	๓.๙๙	๔.๓๖	๔.๑๑	๘๒.๒๐
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓.๙๙	๔.๒๙	๓.๙๓	๔.๒๖	๔.๑๓	๘๒.๖๐
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๐๒	๔.๔๐	๓.๙๓	๔.๔๘	๔.๒๑	๘๔.๒๐
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๐๙	๔.๓๑	๓.๙๗	๔.๓๘	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๐๕	๔.๒๖	๓.๙๓	๔.๓๗	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๐๑	๔.๒๖	๓.๙๓	๔.๔๓	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๓.๘๑	๔.๑๕	๓.๙๑	๔.๒๓	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๓.๖๗	๔.๐๘	๓.๗๖	๔.๒๔	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๗.๒ โครงการเคมี	๓.๘๔	๔.๑๔	๔.๐๘	๔.๒๒	๔.๐๗	๘๑.๔๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๓.๙๓	๔.๒๒	๓.๙๐	๔.๒๔	๔.๐๘	๘๑.๖๐
คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๓.๙๕	๔.๒๔	๓.๙๓	๔.๓๓	๔.๑๑	๘๒.๒๐
ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๗๙.๐๐	๘๔.๘๐	๗๘.๖๐	๘๖.๖๐	๘๒.๒๐	

ร้อยละ



**ภาพที่ ๒ กราฟแสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามงานบริการ**

จากตารางแสดงผลคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และกราฟแสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ พบว่า ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของงานบริการ ทั้ง ๗ งาน อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานถ่ายทอดเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานการรับรอง ระบบงานห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ งานบริการสารสนเทศทาง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ งานบริการสอบเทียบ ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ และงาน บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ**

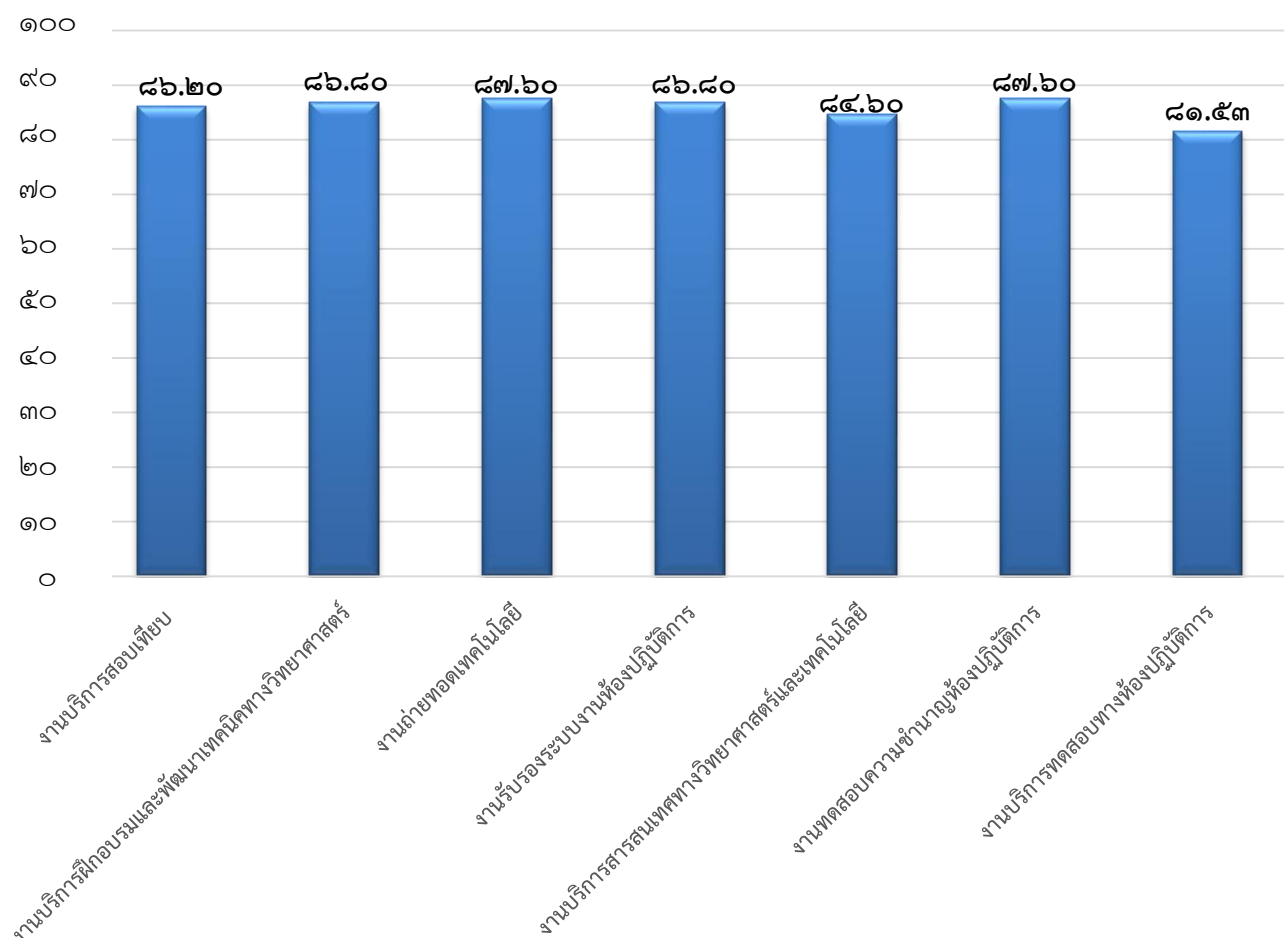
งานบริการ	รวมทุกประเด็น	
	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการสอบเทียบ	๑.๙๐	๓๘.๐๐
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๑.๘๓	๓๖.๖๐
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๒.๐๔	๔๐.๘๐
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๑.๗๖	๓๕.๒๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑.๙๐	๓๘.๐๐
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๑.๖๗	๓๓.๔๐
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๒.๑๖	๔๓.๑๓
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๑.๙๗	๓๙.๔๐
๗.๒ โครงการเคมี	๒.๐๘	๔๑.๖๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๒.๔๒	๔๘.๔๐
คะแนนเฉลี่ย และร้อยละของคะแนนเฉลี่ย ทั้ง ๗ งานบริการ	๒.๐๒	๔๐.๔๐

จากตารางแสดงผลคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๑.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ งานบริการ ที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย โดยเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ด้วยคะแนน ๑.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ งานบริการสอบเทียบ และงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้วยคะแนน ๑.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ด้วยคะแนน ๒.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๒.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๓

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	รวมทุกประเด็น	
	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการสอบเทียบ	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๔.๐๘	๘๑.๕๓
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๗.๒ โครงการเคมี	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๓.๘๔	๗๖.๘๐
คะแนนเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๔.๑๙	๘๓.๘๐

ร้อยละ



ภาพที่ ๓ กราฟคะแนนและร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามงานบริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานถ่ายทอดเทคโนโลยีและงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์และงานรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ งานบริการสอบเทียบ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ ส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๓ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

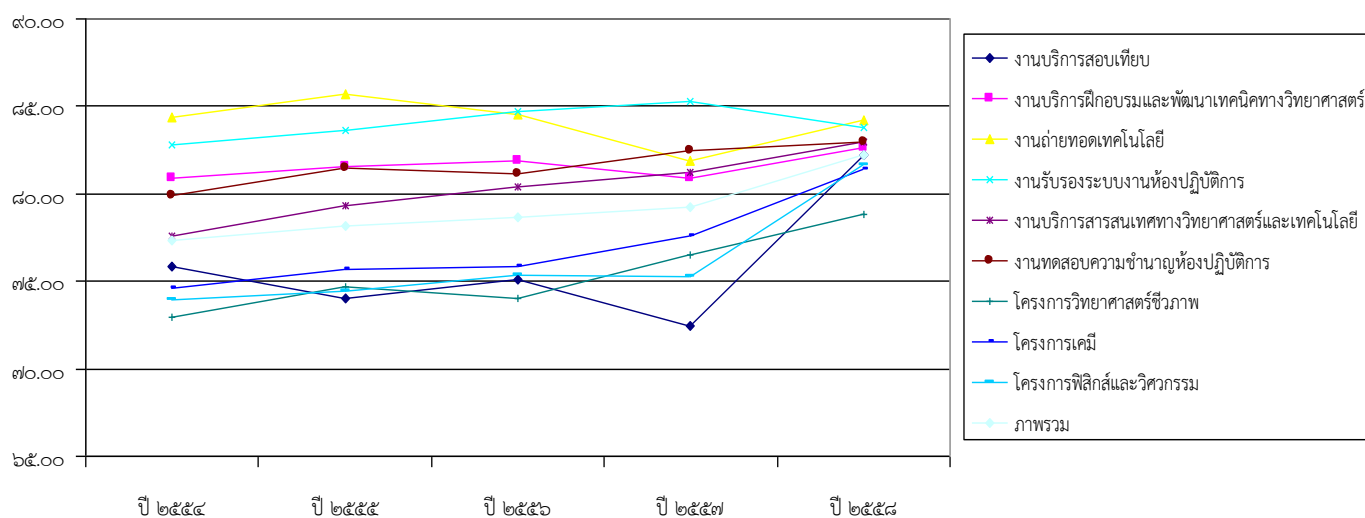
นอกจากนี้จากผลการสำรวจยังพบว่าผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการภาพรวม ๕ ปี ที่ผ่านมา พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับ ซึ่งกรมวิทยาศาสตร์บริการได้นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและมีการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ ๔ เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการภาพรวม ๕ ปี ที่ผ่านมา

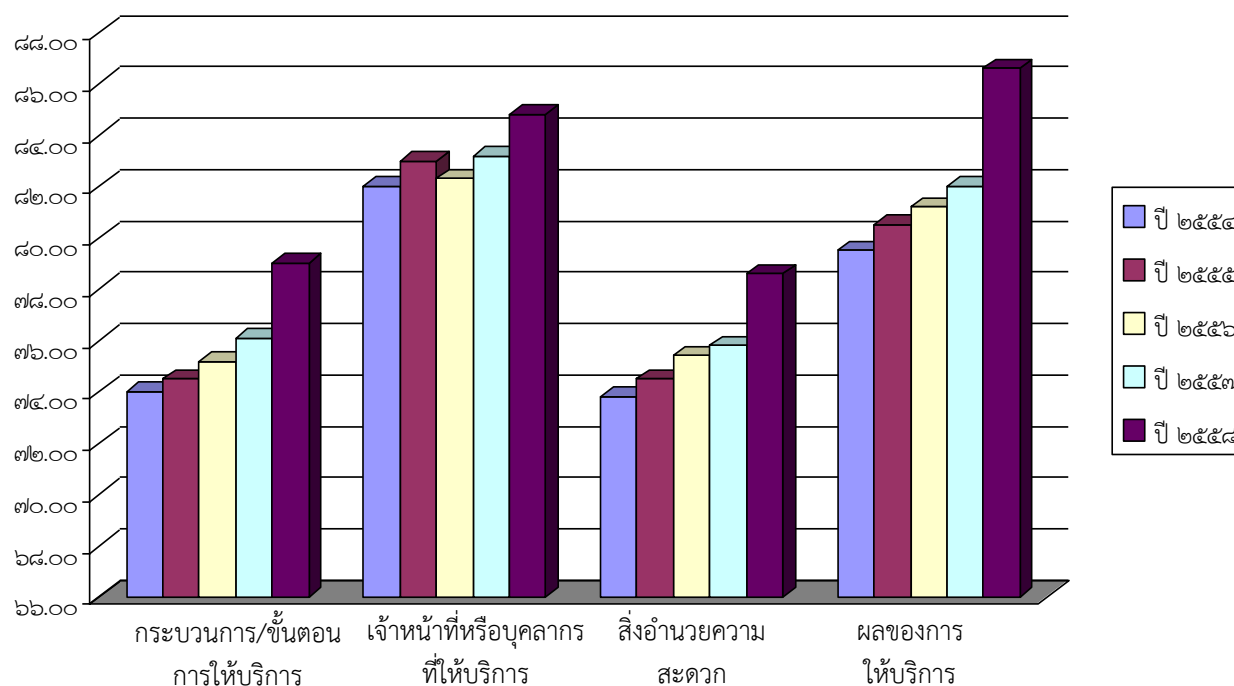
งานบริการ	ร้อยละของคะแนน				
	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๖	ปี ๒๕๕๗	ปี ๒๕๕๘
งานบริการสอบเทียบ	๗๕.๘๒	๗๔.๐๖	๗๕.๐๙	๗๒.๔๑	๘๒.๒๐
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๘๐.๘๖	๘๑.๕๗	๘๑.๙๐	๘๐.๙๓	๘๒.๖๐
งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๘๔.๔๐	๘๕.๖๗	๘๔.๕๕	๘๑.๘๗	๘๔.๒๐
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๘๒.๗๗	๘๓.๖๕	๘๔.๖๘	๘๕.๒๘	๘๓.๘๐
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๗๗.๖๑	๗๙.๓๑	๘๐.๓๙	๘๑.๒๓	๘๓.๐๐
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๗๙.๙๓	๘๑.๕๑	๘๑.๑๕	๘๒.๔๔	๘๓.๐๐
โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๒.๙๘	๗๔.๖๙	๗๔.๐๖	๗๖.๕๑	๗๘.๘๐
โครงการเคมี	๗๔.๕๗	๗๕.๖๗	๗๕.๘๖	๗๗.๕๕	๘๑.๔๐
โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๗๓.๙๒	๗๔.๔๑	๗๕.๓๕	๗๕.๒๘	๘๑.๖๐
ภาพรวม	๗๗.๓๕	๗๘.๑๙	๗๘.๖๔	๗๙.๒๒	๘๒.๒๐

ร้อยละ



ภาพที่ ๔ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ปีงบประมาณ ปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๘

ร้อยละ



ภาพที่ ๕ ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามประเด็นการให้บริการ ปีงบประมาณ ปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ ระเบียบวิธีการสำรวจ	๓
๒.๑ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากคัมรวม (Coverage) และขนาดประชากร (population) ของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓
๒.๒ การสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจสำหรับแต่ละงานบริการ	๔
๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗
๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๗
บทที่ ๓ สรุปผลการสำรวจ	๘
๓.๑ ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๘
๓.๒ ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๑๐
๓.๓ ภาพรวมความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๑๒
๓.๔ ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	๑๕
๓.๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ	๑๗
๓.๖ ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ	๒๐
ส่วนที่ ๑ งานบริการสอบเทียบ	๒๐
ส่วนที่ ๒ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๒๘
ส่วนที่ ๓ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๖
ส่วนที่ ๔ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๒
ส่วนที่ ๕ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๐
ส่วนที่ ๖ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๕๘
ส่วนที่ ๗ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการภาพรวม	๖๖
- งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๕
- งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๑
- งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๘๗

สารบัญ

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ๑ : ประเด็นที่สำคัญในการปรับแก้เพื่อจัดทำร่างแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ๒ : ตัวอย่างการปรับแก้แบบสอบถามจากคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ
- ภาคผนวก ๓ : ตัวอย่างแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ๔ : รายละเอียดของค่าความเชื่อมั่น

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๘
๒	ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ	๙
๓	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	๑๐
๔	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ	๑๑
๕	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเด็นความไม่พึงพอใจ	๑๒
๖	ภาพรวมจำนวน (ความถี่) ในประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๑๓
๗	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ	๑๓
๘	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นความเชื่อมั่น	๑๕
๙	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ	๑๖
๑๐	ภาพรวมความถี่และร้อยละ ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ	๑๗
๑๑	ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๘
๑๒	ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทาง กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง	๑๘
๑๓	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการสอบเทียบ	๒๐
๑๔	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ งานบริการสอบเทียบ	๒๑
๑๕	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ	๒๒
๑๖	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ	๒๔
๑๗	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ	๒๕
๑๘	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการสอบเทียบ	๒๕
๑๙	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ	๒๖
๒๐	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานบริการสอบเทียบ	๒๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๒๑	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๒๗
๒๒	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๒๘
๒๓	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๒๙
๒๔	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓๑
๒๕	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓๒
๒๖	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓๓
๒๗	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓๔
๒๘	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๕
๒๙	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๖
๓๐	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๗
๓๑	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๘
๓๒	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๙
๓๓	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๙
๓๔	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔๐
๓๕	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔๐
๓๖	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔๐
๓๗	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๓๘	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๒
๓๙	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๓
๔๐	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๔
๔๑	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๖
๔๒	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๗
๔๓	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๘
๔๔	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔๘
๔๕	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔๙
๔๖	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ของงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๐
๔๗	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๑
๔๘	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๒
๔๙	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๓
๕๐	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๔
๕๑	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๕
๕๒	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๕๕
๕๓	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๕๖
๕๔	ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ของงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๕๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๕๕	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๕๙
๕๖	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๑
๕๗	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๒
๕๘	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๒
๕๙	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๓
๖๐	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๓
๖๑	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๔
๖๒	ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๖๕
๖๓	ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๖๖
๖๔	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๖๘
๖๕	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๗๐
๖๖	ภาพรวมประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๗๑
๖๗	ภาพรวมคะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๗๑
๖๘	ภาพรวมความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๗๒
๖๙	ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๗๓
๗๐	ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือ ปรับปรุง งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๗๓
๗๑	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๗๒	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๖
๗๓	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๗
๗๔	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๗
๗๕	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๘
๗๖	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๙
๗๗	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๗๙
๗๘	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๐
๗๙	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๒
๘๐	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๓
๘๑	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๓
๘๒	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๔
๘๓	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๕
๘๔	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี	๘๕
๘๕	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๘๖
๘๖	คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๘๘
๘๗	ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๘๙
๘๘	คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๘๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๘๙	ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๙๐
๙๐	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๙๐
๙๑	รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๙๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการนั้น กรมวิทยาศาสตร์บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน คาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ครอบคลุมพันธกิจทั้งหมด ได้แก่ การวิเคราะห์ทดสอบ/สอบเทียบ การรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ การวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี การบริการสารสนเทศ และการพัฒนากำลังคนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, วชท ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการควรเป็นแนวทางเดียวกันในภาพรวมของกรมฯ ให้สอดคล้องตามหลักทางสถิติ

ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ กรมวิทยาศาสตร์บริการได้จัดเริ่มดำเนินการโครงการทดสอบสินค้า OTOP เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและความปลอดภัยของผู้บริโภค มีการลงพื้นที่ สํารวจผลิตภัณฑ์ และร่วมดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ประกอบการโดยอาศัยกระบวนการทางห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการผลิตสินค้า OTOP ที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศต่อคุณภาพสินค้า OTOP ผู้ประกอบการ OTOP จึงกลายเป็นหนึ่งในผู้รับบริการที่สำคัญของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการจึงจัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ อย่างต่อเนื่อง โดยในโครงการสำรวจนี้จะยึดตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นหลัก และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำไปสู่วิสัยทัศน์ที่ต้องการได้

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑.๒.๒ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒.๓ เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขณะที่ปรึกษาได้กำหนดขอบเขตที่สำคัญในการศึกษาดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง
- ๒) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
- ๓) ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
- ๔) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการตรวจสอบผลิตภัณฑ์

ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕) ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๕,๖๓๔ คน โดยจำแนกตัวอย่างจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้นคว้านี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑๘๐ วัน

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๒. ผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๓. เพื่อให้ผลการประเมินจากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจน่าเชื่อถือ และเป็นแนวทางเดียวกันตามหลักทางสถิติ
๔. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการรับรู้และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ ๒

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นการสำรวจ ๗ งานบริการ ดังนี้

๑. งานบริการสอบเทียบ
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
 - ๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
 - ๗.๒ โครงการเคมี
 - ๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

๒.๑ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากคัมรวม (Coverage) และขนาดประชากร (population) ของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

สำหรับกำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากคัมรวม (Coverage) และขนาดประชากร (population) ของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังนี้

ประชากร และการกำหนดขนาดของตัวอย่าง

๑. การกำหนดขนาดของตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาทำการสำรวจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งประกอบไปด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น ๙๐% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = ๐.๑๐

ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = ๐.๐๕

ระดับความเชื่อมั่น ๙๘% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = ๐.๐๒

ระดับความเชื่อมั่น ๙๙% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน = ๐.๐๑

การวิจัยในครั้งนี้คณะที่ปรึกษาได้ใช้ระดับความเชื่อมั่น ๙๘% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน ๐.๐๒ สามารถคำนวณตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงานบริการได้ดังตาราง

งานบริการ	ประชากร	ตัวอย่าง
๑. งานบริการสอบเทียบ	๑๑๘	๓๖
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๙๕๐	๒๙๒
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๓๖๘	๑๑๓
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๙๙	๓๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๙๑๐	๒๘๐
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๖๓๑	๑๙๔
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๒,๕๕๘	-
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๕๐๑	๑๕๔
๗.๒ โครงการเคมี	๗๘๒	๒๔๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๑,๒๗๕	๓๙๒
รวมทั้งสิ้น	๕,๖๓๔	๑,๗๓๑

๒.๒ การสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจสำหรับแต่ละงานบริการ

คณะที่ปรึกษาโครงการได้สร้างเครื่องมือด้วยการใช้วิธีการ content validity จากผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- ๑) นายธีระชัย รัตนโรจน์มงคล นักวิทยาศาสตร์เชี่ยวชาญ
- ๒) นางสาวปัทมา นพรัตน์ นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ
- ๓) นายทรงพล รติศพงศ์ นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ
- ๔) นางสาวสุกัลยา พลเดช นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ

ด้วยวิธี Face Validity โดยคณะที่ปรึกษาโครงการเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทำงานและตรวจรับงานที่ปรึกษาของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของโครงการและได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องเหมาะสมได้แบบสอบถามดังนี้

๑) ที่ปรึกษาโครงการได้นำแบบสอบถามและผลการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ มาใช้ปรับแก้และพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างแบบสอบถามในปี ๒๕๕๘ โดยนำเข้าพิจารณาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบประเด็นที่สำคัญในการปรับแก้เพื่อจัดทำร่างแบบสอบถาม (ภาคผนวก ๑)

๒) นำร่างแบบสอบถามเข้าสู่การพัฒนาโดยคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ เพื่อปรับร่างแบบสอบถามก่อน และนำแบบสอบถามที่ผ่านคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ พิจารณาปรับแก้แจ้งเวียนเพื่อพิจารณาโดยผู้อำนวยการหรือผู้รับผิดชอบ ในงานด้านต่างๆ ของกลุ่มพิจารณาต่อไปโดยประเด็นที่สำคัญมีดังนี้

๑. ให้แก้ไขถ้อยคำต่างๆ และข้อมูลที่จำเป็นในข้อคำถามหรือคำชี้แจง ให้มีความถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น

๒. พิจารณาความเหมาะสมในส่วนข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ

๓. พิจารณาความเหมาะสมในส่วนข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น

๔. รูปแบบที่เหมาะสมของข้อคำถามในส่วนที่ ๕ ในเรื่องข้อเสนอนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

๕. มติคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ และที่ปรึกษาโครงการให้ใช้แบบสอบถามเดียวกัน ประเมินทั้ง ๗ งานบริการ เพื่อให้การประเมินมีความถูกต้องตามหลักวิชาการมากขึ้น

สำหรับตัวอย่างข้อเสนอนะของคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ (ภาคผนวก ๒)

๓) ภายหลังจากการผ่านกระบวนการทั้ง ๒ ขั้นตอนแล้ว ทำให้ได้แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ที่ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยมีการวัดความพึงพอใจใน ๔ ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ ๓ การสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๔ การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ

น้อย	ค่าคะแนน	๑
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	๒
ปานกลาง	ค่าคะแนน	๓
มาก	ค่าคะแนน	๔
มากที่สุด	ค่าคะแนน	๕

หลักเกณฑ์ในการแปลผลการสำรวจ มีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

น้อย	ค่าคะแนน	๑.๐๐ – ๑.๘๐
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	๑.๘๑ – ๒.๖๐
ปานกลาง	ค่าคะแนน	๒.๖๑ – ๓.๔๐
มาก	ค่าคะแนน	๓.๔๑ – ๔.๒๐
มากที่สุด	ค่าคะแนน	๔.๒๑ – ๕.๐๐

โดยแบบสอบถามที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานระหว่างที่ปรึกษาโครงการ และคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ เพื่อใช้สำหรับการสำรวจประกอบไปด้วยสาระสำคัญ (ภาคผนวก ๓)

หมายเหตุ : ภายหลังจากที่ปรึกษาโครงการได้ทำการสร้างแบบสอบถาม และประชุมร่วมกับคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ แล้วคณะที่ปรึกษาโครงการได้ทำการปรับเปลี่ยนข้อความต่างๆ บนแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับแก้เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ง่ายขึ้นต่อการตอบข้อความ โดยแบบสอบถามที่อยู่ในภาคผนวก ๓ เป็นฉบับที่ปรับแก้แล้ว และใช้จริงในภาคสนามประเด็นที่ปรับแก้มีดังต่อไปนี้

- ทำการปรับแก้หัวข้อของส่วนต่าง ๆ ให้มีข้อความกระชับ และได้ใจความง่ายแก่ความเข้าใจ
- ปรับแก้คำของเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้อย (๑)	เป็น	น้อยที่สุด (๑)
ค่อนข้างน้อย (๒)	เป็น	น้อย (๒)

๔) ภายหลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ตามความเห็นของคณะกรรมการแล้วก่อนการสำรวจคณะที่ปรึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยหาค่า Reliability ในลักษณะของภาพรวมและรายข้อในแบบ Internal Consistency โดยคณะที่ปรึกษานำข้อความในส่วนที่ ๒ ๓ และ ๔ ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำนวน ๓๐ คน และนำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach Alpha Coefficient พบว่าคะแนนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าระหว่าง ๐.๘๐๗ – ๐.๙๓๑ โดยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

	ค่าความเชื่อมั่น
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	๐.๘๐๗
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๐.๘๒๒
- ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	๐.๘๒๘
- ส่วนที่ ๔ การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๐.๙๓๑

หมายเหตุ : สำหรับรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่น ดูในภาคผนวก ๔

๕) เมื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้วคณะที่ปรึกษาได้ทำการสำรวจตัวอย่างจากงานบริการ ๗ งานของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป โดยคณะที่ปรึกษาประกอบด้วยบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธพงษ์ สีสากิจไพศาล
๒. อาจารย์พรเพ็ญ ไตรพงษ์
๓. นางสาวธีรดา บุญยศ
๔. นายอานนท์ คุณากรจรัสพงศ์

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในตัวอย่าง จากผู้รับบริการตัวอย่างของแต่ละงานบริการ โดยการส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์และ/หรือการสัมภาษณ์ตามสถานที่ซึ่งกำหนดไว้และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลต่างๆ หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ก่อนออกจากพื้นที่การสำรวจ

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ ๓
สรุปผลการสำรวจ

๓.๑ ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๖๗๖	๓๙.๐๕
๒) หญิง	๑,๐๕๕	๖๐.๙๕
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๓	๐.๑๗
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๓๖๑	๒๐.๘๕
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๗๐๓	๔๐.๖๑
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๖๘	๒๗.๐๔
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๑๓๙	๘.๐๓
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๗	๓.๒๙
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๑๕	๐.๘๗
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๖	๒.๖๖
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๗๒	๔.๑๖
๔) ปวช.	๒๐	๑.๑๖
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๗๘	๔.๕๑
๖)ปริญญาตรี	๑,๑๘๗	๖๘.๕๗
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓๑๐	๑๗.๙๑
๘) อื่นๆ เช่น ร.ร.ทหาร	๓	๐.๑๗
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๘๓	๒๒.๑๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑,๐๗๖	๖๒.๑๖
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑๖๗	๙.๖๕
๔) เกษตรกร	๓๒	๑.๘๕
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๕๒	๓.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๗	๐.๔๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๒	๐.๑๒
๙) อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย วิศวกร ลูกจ้างของรัฐ	๑๒	๐.๖๙
รวม	๑,๗๓๑	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑,๐๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๕ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๗๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๑ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑,๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑,๐๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๖

ตารางที่ ๒ ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑,๓๘๘	๘๐.๑๘	๓๔๓	๑๙.๘๒
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๒๗๓	๑๕.๗๗	๑,๔๕๘	๘๔.๒๓
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๓๙๒	๒๒.๖๕	๑,๓๓๙	๗๗.๓๕
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๘๒	๔.๗๔	๑,๖๔๙	๙๕.๒๖
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๑๓๖	๗.๘๖	๑,๕๙๕	๙๒.๑๔
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๕๐๐	๒๘.๘๙	๑,๒๓๑	๗๑.๑๑
๗) ทำเลที่ตั้ง	๒๔๓	๑๔.๐๔	๑,๔๘๘	๘๕.๙๖
๘) ราคาบริการ	๔๑๐	๒๓.๖๙	๑,๓๒๑	๗๖.๓๑
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๓๖๓	๒๐.๙๗	๑,๓๖๘	๗๙.๐๓
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๒๑๔	๑๒.๓๖	๑,๕๑๗	๘๗.๖๔
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๒๗	๑.๕๖	๑,๗๐๔	๙๘.๔๔
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑,๑๔๘	๖๖.๓๒	๕๘๓	๓๓.๖๘
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๘๑	๔.๖๘	๑,๖๕๐	๙๕.๓๒
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๒๘๔	๑๖.๔๑	๑,๔๔๗	๘๓.๕๙
๔) บุคคลแนะนำ	๑,๐๓๘	๕๙.๙๗	๖๙๓	๔๐.๐๓
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๕๔๗	๓๑.๖๐	๑,๑๘๔	๖๘.๔๐
๖) อื่นๆ ระบุ	๓๔	๑.๙๖	๑,๖๙๗	๙๘.๐๔

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๘ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๙ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๙

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๒ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๙๗ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๐

๓.๒ ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๓ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๙๕	๐.๕๓	มาก	๗๙.๐๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑๔	๔๙๕	๘๒๔	๓๙๘	๓.๙๓	๐.๗๔	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๑	๒๘.๖๐	๔๗.๖๐	๒๒.๙๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑๑	๔๐๔	๙๐๔	๔๑๒	๓.๙๙	๐.๗๑	มาก	๗๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๔	๒๓.๓๔	๕๒.๒๒	๒๓.๘๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๑๔	๕๒๙	๗๓๓	๔๕๕	๓.๙๔	๐.๗๘	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๖	๐.๘๑	๓๐.๕๖	๔๒.๓๕	๒๖.๒๓				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๖	๔๘๑	๘๘๐	๓๖๔	๓.๙๓	๐.๗๐	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๕	๒๗.๗๙	๕๐.๘๔	๒๑.๐๓				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๔	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๙	๒๖๐	๘๑๔	๖๔๘	๔.๒๑	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๒	๑๕.๐๒	๔๗.๐๒	๓๗.๔๔				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๒๖๗	๗๘๔	๖๗๘	๔.๒๔	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๒	๑๕.๔๒	๔๕.๒๙	๓๙.๑๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๗๒	๗๕๕	๘๐๔	๔.๓๗	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๙๔	๔๓.๖๒	๔๖.๔๕				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๕	๒๔๓	๘๗๐	๖๑๓	๔.๒๑	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๙	๑๔.๐๔	๕๐.๒๖	๓๕.๔๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๒๘	๘๖๕	๖๓๘	๔.๒๔	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๑๗	๔๙.๙๗	๓๖.๘๖				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๘	๓๑๙	๘๐๐	๖๐๔	๔.๑๖	๐.๗๓	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๖	๑๘.๔๓	๔๖.๒๒	๓๔.๘๙				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๓	๐.๕๖	มาก	๗๘.๖๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๒๐	๕๒๓	๗๙๓	๓๙๕	๓.๙๐	๐.๗๕	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๑๖	๓๐.๒๑	๔๕.๘๑	๒๒.๘๒				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๑๒	๔๙๑	๘๓๙	๓๘๙	๓.๙๓	๐.๗๓	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๙	๒๘.๓๗	๔๘.๔๗	๒๒.๔๗				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่อรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑๖	๔๕๖	๘๔๓	๔๑๖	๓.๙๖	๐.๗๓	มาก	๗๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๒	๒๖.๓๔	๔๘.๗๐	๒๔.๐๓				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถที่นั่งคอยบริการ ห้องสขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๓๒	๕๒๘	๖๙๐	๔๘๑	๓.๙๔	๐.๘๑	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๘๕	๓๐.๕๐	๓๙.๘๖	๒๗.๗๙				

ตารางที่ ๓ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๓๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๘๘	๗๖๗	๗๗๖	๔.๓๔	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๖	๔๔.๓๑	๔๔.๘๓				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๘๘	๗๘๔	๗๕๙	๔.๓๓	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๖	๔๕.๒๙	๔๓.๘๕				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๒๒๔	๗๓๕	๗๗๒	๔.๓๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๙๔	๔๒.๔๖	๔๔.๖๐				
ภาพรวม							๔.๑๑	๐.๔๑	มาก	๘๒.๒๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลของการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการสอบเทียบ	๓.๘๒	๔.๒๖	๓.๙๙	๔.๓๖	๔.๑๑	๘๒.๒๐
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓.๙๙	๔.๒๙	๓.๙๓	๔.๒๖	๔.๑๓	๘๒.๖๐
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๐๒	๔.๔๐	๓.๙๓	๔.๔๘	๔.๒๑	๘๔.๒๐
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๐๙	๔.๓๑	๓.๙๗	๔.๓๘	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๐๕	๔.๒๖	๓.๙๓	๔.๓๗	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๐๑	๔.๒๖	๓.๙๓	๔.๔๓	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๓.๘๑	๔.๑๕	๓.๙๑	๔.๒๓	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๓.๖๗	๔.๐๘	๓.๗๖	๔.๒๔	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๗.๒ โครงการเคมี	๓.๘๔	๔.๑๔	๔.๐๘	๔.๒๒	๔.๐๗	๘๑.๔๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๓.๙๓	๔.๒๒	๓.๙๐	๔.๒๔	๔.๐๘	๘๑.๖๐
คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๓.๙๕	๔.๒๔	๓.๙๓	๔.๓๓	๔.๑๑	๘๒.๒๐
ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๗๙.๐๐	๘๔.๘๐	๗๘.๖๐	๘๖.๖๐	๘๒.๒๐	

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานถ่ายทอดเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาคือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ งานบริการสอบเทียบ ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประเด็นผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ส่วนประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓.๓ ภาพรวมความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๔๙๐	๕๕๙	๔๙๘	๑๒๐	๖๔	๒.๒๕	๑.๐๖	ค่อนข้างน้อย	๔๕.๐๐
	ร้อยละ	๒๘.๓๑	๓๒.๒๙	๒๘.๗๗	๖.๙๓	๓.๗๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๕๔๔	๖๓๔	๔๑๖	๑๐๓	๓๔	๒.๑๐	๐.๙๘	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๓๑.๔๓	๓๖.๖๓	๒๔.๐๓	๕.๙๕	๑.๙๖				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๖๒๙	๖๑๒	๓๖๙	๘๗	๓๔	๒.๐๑	๐.๙๘	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๒๐
	ร้อยละ	๓๖.๓๔	๓๕.๓๖	๒๑.๓๒	๕.๐๓	๑.๙๖				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๕๖๑	๖๕๘	๓๘๔	๑๐๒	๒๖	๒.๐๖	๐.๙๖	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๒๐
	ร้อยละ	๓๒.๔๑	๓๘.๐๑	๒๒.๑๘	๕.๘๙	๑.๕๐				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๕๓๕	๖๒๙	๔๔๖	๙๓	๒๘	๒.๑๐	๐.๙๖	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๓๐.๙๑	๓๖.๓๔	๒๕.๗๗	๕.๓๗	๑.๖๒				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๘๑๑	๕๔๒	๒๕๕	๗๖	๔๗	๑.๘๕	๑.๐๑	ค่อนข้างน้อย	๓๗.๐๐
	ร้อยละ	๔๖.๘๕	๓๑.๓๑	๑๔.๗๓	๔.๓๙	๒.๗๒				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๘๔๔	๔๘๙	๒๘๕	๘๑	๓๒	๑.๘๓	๐.๙๙	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๖๐
	ร้อยละ	๔๘.๗๖	๒๘.๒๕	๑๖.๔๖	๔.๖๘	๑.๘๕				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๗๕๕	๕๖๖	๒๘๓	๙๘	๒๙	๑.๘๙	๐.๙๘	ค่อนข้างน้อย	๓๗.๘๐
	ร้อยละ	๔๓.๖๒	๓๒.๗๐	๑๖.๓๕	๕.๖๖	๑.๖๘				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๕๙๗	๖๒๖	๓๖๑	๑๐๕	๔๒	๒.๐๖	๑.๐๑	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๒๐
	ร้อยละ	๓๔.๔๙	๓๖.๑๖	๒๐.๘๕	๖.๐๗	๒.๔๓				
ภาพรวม							๒.๐๒	๐.๘๖	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ ๖ ภาพรวมจำนวน (ความถี่) ในประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๔๐๗	๒๓.๕๑
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑๕๙	๙.๑๙
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑๓๕	๗.๘๐
๔. การติดต่อประสานงาน	๑๒๑	๖.๙๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๒๐๓	๑๑.๗๓
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๖๒	๓.๕๘
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๘๗	๕.๐๓
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒๑	๖.๙๙
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑๕๐	๘.๖๗
๑๐. ไม่เลือก	๒๘๖	๑๖.๕๒
ภาพรวม	๑,๗๓๑	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๑ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๓ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๙

ตารางที่ ๗ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ									รวมทุกประเด็น	
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
	ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	ข้อมูลที่ได้รับ	การติดต่อประสานงาน	การประชาสัมพันธ์	ความน่าเชื่อถือของการบริการ	การรักษาความลับของลูกค้า	ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความเพียงพอของบุคลากร		
๑. งานบริการสอบเทียบ	๒.๒๘	๒.๐๓	๒.๐๐	๑.๙๔	๒.๐๐	๑.๗๒	๑.๖๑	๑.๖๔	๑.๘๓	๑.๙๐	๓๘.๐๐
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๒.๐๓	๒.๑๐	๑.๗๐	๒.๐๓	๑.๙๓	๑.๖๓	๑.๕๐	๑.๖๗	๑.๘๗	๑.๘๓	๓๖.๖๐
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๒.๑๑	๑.๙๗	๒.๑๐	๒.๐๔	๒.๒๐	๑.๙๕	๑.๙๙	๑.๙๓	๒.๐๘	๒.๐๔	๔๐.๘๐
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๑.๙๕	๑.๙๔	๑.๗๙	๑.๘๔	๑.๘๒	๑.๖๔	๑.๕๘	๑.๖๓	๑.๖๙	๑.๗๖	๓๕.๒๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒.๑๐	๑.๙๓	๑.๙๓	๑.๙๑	๒.๐๓	๑.๗๐	๑.๗๕	๑.๗๗	๑.๙๘	๑.๙๐	๓๘.๐๐

ตารางที่ ๗ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ (ต่อ)

งานบริการ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ									รวมทุกประเด็น	
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
	ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	ข้อมูลที่ได้รับ	การติดต่อประสานงาน	การประชาสัมพันธ์	ความน่าเชื่อถือของการบริการ	การรักษาความลับของลูกค้า	ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ความเพียงพอของบุคลากร		
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๑.๘๔	๑.๗๙	๑.๖๐	๑.๗๙	๑.๗๘	๑.๕๔	๑.๓๙	๑.๖๓	๑.๖๘	๑.๖๗	๓๓.๔๐
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๒.๕๓	๒.๒๙	๒.๑๓	๒.๑๘	๒.๒๒	๑.๙๒	๑.๙๓	๒.๐๐	๒.๒๒	๒.๑๖	๔๓.๑๓
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๒.๔๓	๒.๑๖	๑.๙๕	๑.๙๕	๒.๐๓	๑.๖๑	๑.๖๘	๑.๘๑	๒.๐๘	๑.๙๗	๓๙.๔๐
๗.๒ โครงการเคมี	๒.๕๙	๒.๒๔	๒.๐๒	๒.๑๔	๒.๑๗	๑.๘๒	๑.๘๐	๑.๘๗	๒.๑๓	๒.๐๘	๔๑.๖๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๒.๕๖	๒.๔๗	๒.๔๒	๒.๔๔	๒.๔๕	๒.๓๓	๒.๓๐	๒.๓๑	๒.๔๖	๒.๔๒	๔๘.๔๐
คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๒.๒๕	๒.๑๐	๒.๐๑	๒.๐๖	๒.๑๐	๑.๘๕	๑.๘๓	๑.๘๙	๒.๐๖	๒.๐๒	๔๐.๔๐
ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๔๕.๐๐	๔๒.๐๐	๔๐.๒๐	๔๑.๒๐	๔๒.๐๐	๓๗.๐๐	๓๖.๖๐	๓๗.๘๐	๔๑.๒๐	๔๐.๔๐	

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็น

๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูลที่ได้รับ
๔. การติดต่อประสานงาน
๕. การประชาสัมพันธ์
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของลูกค้า
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. ความเพียงพอของบุคลากร

พบว่าผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่างานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๑.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยรองลงมาคือ งานบริการที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย โดยเรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ด้วยคะแนน ๑.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ งานบริการสอบเทียบ และงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้วยคะแนน ๑.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ด้วยคะแนน ๒.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๒.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๓

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากดังนี้ ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐ ข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๒.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๐ การติดต่อประสานงาน และความเพียงพอของบุคลากร ด้วยคะแนน ๒.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๐ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ ด้วยคะแนน ๒.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล ด้วยคะแนน ๒.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

๓.๔ ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๘ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
จำแนกตามประเด็นความความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๑๐	๒๑๕	๘๑๗	๖๘๙	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๘	๑๒.๔๒	๔๗.๒๐	๓๙.๘๐				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๘	๒๐๓	๗๙๑	๗๒๙	๔.๒๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๖	๑๑.๗๓	๔๕.๗๐	๔๒.๑๑				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๗	๒๔๕	๘๕๖	๖๒๓	๔.๒๑	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๐	๑๔.๑๕	๔๙.๔๕	๓๕.๙๙				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๑๒	๓๘๑	๘๗๓	๔๖๕	๔.๐๓	๐.๗๒	มาก	๘๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๙	๒๒.๐๑	๕๐.๔๓	๒๖.๘๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๖	๒๕๖	๘๙๗	๕๗๒	๔.๑๘	๐.๖๘	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๕	๑๔.๗๙	๕๑.๘๒	๓๓.๐๔				
๖. หน่วยงานดำเนิน การด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๑	๖	๒๖๔	๘๔๖	๖๑๔	๔.๑๙	๐.๗๐	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๖	๐.๓๕	๑๕.๒๕	๔๘.๘๗	๓๕.๔๗				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๕	๒๙๙	๘๕๒	๕๗๔	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๖	๐.๒๙	๑๗.๒๗	๔๙.๒๒	๓๓.๑๖				
ภาพรวม							๔.๑๙	๐.๕๗	มาก	๘๓.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๙ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ							รวมทุกประเด็น	
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
	ความเป็นหน่วยงานราชการ	ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		
๑. งานบริการสอบเทียบ	๔.๕๖	๔.๔๗	๔.๓๓	๓.๙๗	๔.๓๓	๔.๒๕	๔.๒๘	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๒. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๓๓	๔.๔๗	๔.๔๗	๔.๑๗	๔.๓๗	๔.๒๗	๔.๓๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๓. งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๔๗	๔.๓๔	๔.๔๒	๔.๒๑	๔.๔๑	๔.๔๒	๔.๓๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๔. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๔๐	๔.๕๐	๔.๒๙	๔.๑๘	๔.๒๙	๔.๓๘	๔.๓๒	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๕. งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๒๕	๔.๔๕	๔.๒๕	๔.๐๕	๔.๒๑	๔.๑๘	๔.๒๕	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๖. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๔๓	๔.๔๙	๔.๔๑	๔.๒๕	๔.๓๘	๔.๔๓	๔.๒๙	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๗. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๔.๑๙	๔.๑๙	๔.๑๐	๓.๙๑	๔.๐๕	๔.๐๘	๔.๐๒	๔.๐๘	๘๑.๕๓
๗.๑ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	๔.๓๑	๔.๒๙	๔.๑๕	๓.๙๐	๔.๑๒	๔.๑๘	๔.๐๕	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๗.๒ โครงการเคมี	๔.๓๔	๔.๓๙	๔.๒๙	๔.๐๖	๔.๒๐	๔.๒๓	๔.๒๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๗.๓ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม	๓.๙๑	๓.๘๘	๓.๘๕	๓.๗๘	๓.๘๓	๓.๘๔	๓.๘๑	๓.๘๔	๗๖.๘๐
คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๔.๒๖	๔.๒๙	๔.๒๑	๔.๐๓	๔.๑๘	๔.๑๙	๔.๑๕	๔.๑๙	๘๓.๘๐
ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยทั้ง ๗ งานบริการ	๘๕.๒๐	๘๕.๘๐	๘๔.๒๐	๘๐.๖๐	๘๓.๖๐	๘๓.๘๐	๘๓.๐๐	๘๓.๘๐	

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็น

๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานถ่ายทอดเทคโนโลยีและงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ งานบริการสอบเทียบ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ ส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๓ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ประเด็นความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ และประเด็นการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ส่วนประเด็นหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ ประเด็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

๓.๕ ภาพรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการและรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

ตารางที่ ๑๐ ภาพรวมความถี่และร้อยละ ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑,๓๑๘	๗๖.๑๔	๔๑๓	๒๓.๘๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๘๙๙	๕๑.๙๔	๘๓๒	๔๘.๐๖
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑,๐๐๘	๕๘.๒๓	๗๒๓	๔๑.๗๗
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๗๘๑	๔๕.๑๒	๙๕๐	๕๔.๘๘
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๕๙๗	๓๔.๔๙	๑,๑๓๔	๖๕.๕๑
๖) อื่นๆ ระบุ	๖๖	๓.๘๑	๑,๖๖๕	๙๖.๑๙
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑,๐๑๕	๕๘.๖๔	๗๑๖	๔๑.๓๖
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๘๓๙	๔๘.๔๗	๘๙๒	๕๑.๕๓
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓๔๓	๑๙.๘๒	๑,๓๘๘	๘๐.๑๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๖๐๖	๓๕.๐๑	๑,๑๒๕	๖๔.๙๙
๕) อื่นๆ ระบุ	๑๑๓	๖.๕๓	๑,๖๑๘	๙๓.๔๗

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือ ประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๔ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๓ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๔

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๔ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๗ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๑

ตารางที่ ๑๑ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ถูกคำทุกที่ยอมรับผล	๖	๐.๓๕
๒.	เป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทดสอบหาสารประกอบ compound & cresol phosphate ได้	๔	๐.๒๓
๓.	ต้องการให้มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔	๐.๒๓
๔.	วิเคราะห์ได้หลากหลาย parameter	๒	๐.๑๒
๕.	ให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม	๒	๐.๑๒
๖.	ต้องการให้มีการวิเคราะห์การฆ่าเชื้อบนผ้า พื้นผิว เพื่อที่จะได้ส่งตัวอย่างครั้งเดียว	๑	๐.๐๖
๗.	มีการดำเนินงานตรงตามเวลาที่กำหนด	๑	๐.๐๖

ตารางที่ ๑๒ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๑๔	๐.๘๑
๒.	ควรมีตัวอย่างการทดสอบความชำนาญ	๖	๐.๓๕
๓.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๖	๐.๓๕
๔.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรที่จะแสดงเหตุผลประกอบ	๑๓	๐.๗๕
๕.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๓	๐.๑๗
๖.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๖	๐.๓๕
๗.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด(เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๓	๐.๑๗
๘.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน โดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๓	๐.๑๗
๙.	ควรมีการเปิดอบรมให้ความรู้บ่อยๆ	๒	๐.๑๒
๑๐.	ควรมีการทดสอบให้ครอบคลุมหลากหลายยิ่งขึ้น	๒	๐.๑๒

ตารางที่ ๑๒ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้ทาง
กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑๑.	ควรมีมาตรฐานชนิดอื่นๆ ที่มีการอัปเดตเรื่อยๆ เพราะที่อัปเดตมีแค่ ASTM	๒	๐.๑๒
๑๒.	ควรมีศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่าจะดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๓	๐.๑๗
๑๓.	ควรมีสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากกว่านี้	๒	๐.๑๒
๑๔.	ไม่ต้องปรับปรุง	๒	๐.๑๒
๑๕.	ควรมีการกำหนดช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เพราะบางบริษัทมีเครดิตชำระ การจ่ายเงินหากต้องชำระเป็นเงินสด ต้องทำขั้นตอนเบิก-จ่ายภายในยุ่งยากมากกว่า จ่ายเงินผ่านเครดิตบัญชีบริษัท	๑	๐.๐๖
๑๖.	ควรมีโปรโมชั่นลดราคาให้แก่ลูกค้าประจำ	๑	๐.๐๖
๑๗.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกใบเสร็จเข้าความปรับปรุง	๒	๐.๑๒
๑๘.	ควรมีการระบุเบอร์โทรที่ติดต่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น	๑	๐.๐๖
๑๙.	แบบสำรวจความพึงพอใจบางข้อไม่สามารถตอบได้เนื่องจากไม่ได้ไปใช้บริการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑	๐.๐๖

๓.๖ ผลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ

ส่วนที่ ๑ งานบริการสอบเทียบ

ตารางที่ ๑๓ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

งานบริการสอบเทียบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๑๒	๓๓.๓๓
๒) หญิง	๒๔	๖๖.๖๗
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๗	๑๘.๕๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๓	๓๖.๑๑
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๑๒	๓๓.๓๓
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๔	๑๑.๑๑
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๑	๒.๗๘
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑	๒.๗๘
๖) ปริญญาตรี	๒๖	๗๒.๒๒
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๗	๑๘.๕๔
๘) อื่นๆ เช่น ร.ร.ทหาร	๑	๒.๗๘
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๑	๓๐.๕๖
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๓	๖๓.๘๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๒	๕.๕๖
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย วิศวกร ลูกจ้างของรัฐ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๑ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๙

**ตารางที่ ๑๔ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
ของงานบริการสอบเทียบ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๓๑	๘๖.๑๑	๕	๑๓.๘๙
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๑๖	๔๔.๔๔	๒๐	๕๕.๕๖
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๖	๔๔.๔๔	๒๐	๕๕.๕๖
๗) ทำเลที่ตั้ง	๓	๘.๓๓	๓๓	๙๑.๖๗
๘) ราคาบริการ	๑๒	๓๓.๓๓	๒๔	๖๖.๖๗
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖	๑๖.๖๗	๓๐	๘๓.๓๓
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๒๘	๗๗.๗๘	๘	๒๒.๒๒
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๓	๘.๓๓	๓๓	๙๑.๖๗
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๗	๑๙.๔๔	๒๙	๘๐.๕๖
๔) บุคคลแนะนำ	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๔	๓๘.๘๙	๒๒	๖๑.๑๑
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ และรายการที่ให้บริการมีหลากหลาย และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙

ตารางที่ ๑๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๘๒	๐.๕๕	มาก	๗๖.๔๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๔	๑๑	๑๑	๓.๙๒	๐.๘๔	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๘.๘๙	๓๐.๕๖	๓๐.๕๖				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑	๑๕	๙	๑๑	๓.๘๓	๐.๙๑	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๗๘	๔๑.๖๗	๒๕.๐๐	๓๐.๕๖				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๙	๕	๑๒	๓.๘๑	๐.๙๒	มาก	๗๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๒.๗๘	๑๓.๘๙	๓๓.๓๓				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๒	๑๖	๘	๑๐	๓.๗๒	๐.๙๔	มาก	๗๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๕๖	๔๔.๔๔	๒๒.๒๒	๒๗.๗๘				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๗	๑๔	๔.๒๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๙	๔๗.๒๒	๓๘.๘๙				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๗	๑๔	๑๕	๔.๒๒	๐.๗๖	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๔๔	๓๘.๘๙	๔๑.๖๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๔	๑๘	๔.๓๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๑๑	๓๘.๘๙	๕๐.๐๐				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๖	๑๕	๔.๒๘	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๙	๔๔.๔๔	๔๑.๖๗				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๖	๑๕	๔.๒๘	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๙	๔๔.๔๔	๔๑.๖๗				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๑๑	๑๕	๔.๑๔	๐.๘๓	มาก	๘๒.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๗.๗๘	๓๐.๕๖	๔๑.๖๗				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๙	๐.๖๒	มาก	๗๙.๘๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๑๔	๑๑	๑๑	๓.๙๒	๐.๘๔	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๘.๘๙	๓๐.๕๖	๓๐.๕๖				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๑๙	๗	๓.๙๒	๐.๖๙	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๗.๗๘	๕๒.๗๘	๑๙.๔๔				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๙	๑๔	๑๓	๔.๑๑	๐.๗๘	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๐๐	๓๘.๘๙	๓๖.๑๑				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๒	๑๒	๑๒	๔.๐๐	๐.๘๓	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๓.๓๓	๓๓.๓๓	๓๓.๓๓				

ตารางที่ ๑๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๓๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๒๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๕	๑๙	๔.๔๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๕๖	๔๑.๖๗	๕๒.๗๘				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๕	๑๗	๔.๓๖	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๑๑	๔๑.๖๗	๔๗.๒๒				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๕	๑๗	๑๔	๔.๒๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๙	๔๗.๒๒	๓๘.๘๙				
ภาพรวม						๔.๑๑	๐.๔๓	มาก	๘๒.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๑๑	๗	๑๖	๑	๑	๒.๒๘	๑.๐๓	ค่อนข้างน้อย	๔๕.๖๐
	ร้อยละ	๓๐.๕๖	๑๙.๔๔	๔๔.๔๔	๒.๗๘	๒.๗๘				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๑	๑๔	๑๐	๑	๐	๒.๐๓	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๐.๕๖	๓๘.๘๙	๒๗.๗๘	๒.๗๘	๐.๐๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๒	๑๖	๕	๒	๑	๒.๐๐	๐.๙๙	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๐๐
	ร้อยละ	๓๓.๓๓	๔๔.๔๔	๑๓.๘๙	๕.๕๖	๒.๗๘				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๕	๑๒	๖	๒	๑	๑.๙๔	๑.๐๔	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๘๐
	ร้อยละ	๔๑.๖๗	๓๓.๓๓	๑๖.๖๗	๕.๕๖	๒.๗๘				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๒	๑๔	๘	๒	๐	๒.๐๐	๐.๘๙	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๐๐
	ร้อยละ	๓๓.๓๓	๓๘.๘๙	๒๒.๒๒	๕.๕๖	๐.๐๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๘	๑๓	๓	๑	๑	๑.๗๒	๐.๙๔	น้อย	๓๔.๔๐
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๖.๑๑	๘.๓๓	๒.๗๘	๒.๗๘				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๒๑	๑๑	๒	๑	๑	๑.๖๑	๐.๙๓	น้อย	๓๒.๒๐
	ร้อยละ	๕๘.๓๓	๓๐.๕๖	๕.๕๖	๒.๗๘	๒.๗๘				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๘	๑๔	๓	๑	๐	๑.๖๔	๐.๗๖	น้อย	๓๒.๘๐
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๘.๘๙	๘.๓๓	๒.๗๘	๐.๐๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๕	๑๕	๓	๓	๐	๑.๘๓	๐.๙๑	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๖๐
	ร้อยละ	๔๑.๖๗	๔๑.๖๗	๘.๓๓	๘.๓๓	๐.๐๐				
ภาพรวม							๑.๙๐	๐.๗๐	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ และความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๑๗ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๐	๒๗.๗๘
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๐	๐.๐๐
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๐	๐.๐๐
๔. การติดต่อประสานงาน	๑	๒.๗๘
๕. การประชาสัมพันธ์	๔	๑๑.๑๑
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐.๐๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐.๐๐
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๘.๓๓
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑๘	๕๐.๐๐
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๓๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ และการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

ตารางที่ ๑๘ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๔	๒๑	๔.๕๖	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๗๘	๓๘.๘๙	๕๕.๓๓				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๓	๑๓	๒๐	๔.๔๗	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๓๖.๑๑	๕๕.๕๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	๐	๐	๕	๑๔	๑๗	๔.๓๓	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๙	๓๘.๘๙	๔๗.๒๒				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๑	๗	๒๐	๘	๓.๙๗	๐.๗๔	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๗๘	๑๙.๔๔	๕๕.๕๖	๒๒.๒๒				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๓			๔.๓๓	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๕๐.๐๐	๔๑.๖๗				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๖	๑๕	๑๕	๔.๒๕	๐.๗๓	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๔๑.๖๗	๔๑.๖๗				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๖	๑๕	๔.๒๘	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๙	๔๔.๔๔	๔๑.๖๗				
ภาพรวม							๔.๓๑	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๖.๒๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และการประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๙ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๗	๗๕.๐๐	๙	๒๕.๐๐
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๒๔	๖๖.๖๗	๑๒	๓๓.๓๓
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๙	๕๒.๗๘	๑๗	๔๗.๒๒
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๕	๔๑.๖๗	๒๑	๕๘.๓๓
๖) อื่นๆ ระบุ	๑	๒.๗๘	๓๕	๙๗.๒๒
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๓๑	๘๖.๑๑	๕	๑๓.๘๙
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๒๑	๕๘.๓๓	๑๕	๔๑.๖๗
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๘	๒๒.๒๒	๒๘	๗๗.๗๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๓	๓๖.๑๑	๒๓	๖๓.๘๙
๕) อื่นๆ ระบุ	๑	๒.๗๘	๓๕	๙๗.๒๒

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๑

ตารางที่ ๒๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุงงานบริการสอบเทียบ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๑	๒.๗๘

ส่วนที่ ๒ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ตารางที่ ๒๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๗	๒๓.๓๓
๒) หญิง	๒๓	๗๖.๖๗
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๑๕	๕๐.๐๐
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๐	๓๓.๓๓
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๒	๖.๖๗
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๓	๑๐.๐๐
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๖) ปริญญาตรี	๒๗	๘๐.๐๐
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓	๑๐.๐๐
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๕๓.๓๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๔	๔๖.๖๗
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๐	๐.๐๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

ตารางที่ ๒๒ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๐	๖๖.๖๗	๑๐	๓๓.๓๓
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๑๔	๔๖.๖๗	๑๖	๕๓.๓๓
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๗	๕๖.๖๗	๑๓	๔๓.๓๓
๗) ทำเลที่ตั้ง	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
๘) ราคาบริการ	๗	๒๓.๓๓	๒๓	๗๖.๖๗
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๒๒	๗๓.๓๓	๘	๒๖.๖๗
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๖	๒๐.๐๐	๒๔	๘๐.๐๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๙	๖๓.๓๓	๑๑	๓๖.๖๗
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๖	๑๐๐.๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ตารางที่ ๒๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๙๙	๐.๕๑	มาก	๗๙.๘๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๗	๘	๔.๑๐	๐.๖๖	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๕๖.๖๗	๒๖.๖๗				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๒	๔	๒๐	๔	๓.๘๗	๐.๗๓	มาก	๗๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๖๗	๑๓.๓๓	๖๖.๖๗	๑๓.๓๓				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖	๑๖	๘	๔.๐๗	๐.๖๙	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๕๓.๓๓	๒๖.๖๗				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๑	๔	๒๑	๔	๓.๙๓	๐.๖๔	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๓.๓๓	๗๐.๐๐	๑๓.๓๓				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๙	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๕.๘๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓	๑๘	๙	๔.๒๐	๐.๖๑	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๖๐.๐๐	๓๐.๐๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑	๒๑	๘	๔.๒๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๗๐.๐๐	๒๖.๖๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๐	๑๗	๑๓	๔.๔๓	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๖.๖๗	๔๓.๓๓				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๓	๑๓	๔.๓๐	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๔๓.๓๓	๔๓.๓๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๖	๑๓	๔.๔๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๕๓.๓๓	๔๓.๓๓				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๖	๑๐	๔.๒๐	๐.๖๖	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๕๓.๓๓	๓๓.๓๓				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๓	๐.๕๖	มาก	๗๘.๖๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๔	๑๙	๗	๔.๑๐	๐.๖๑	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๖๓.๓๓	๒๓.๓๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๙	๑๕	๖	๓.๙๐	๐.๗๑	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	๒๐.๐๐				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๙	๑๕	๖	๓.๙๐	๐.๗๑	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	๒๐.๐๐				

ตารางที่ ๒๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) ความพึงพอใจของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๑	๑๓	๖	๓.๘๓	๐.๗๕	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๖.๖๗	๔๓.๓๓	๒๐.๐๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๖	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๕	๙	๑๖	๔.๓๗	๐.๗๖	มาก ที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๓๐.๐๐	๕๓.๓๓				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๗	๘	๑๕	๔.๒๗	๐.๘๓	มาก ที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๓.๓๓	๒๖.๖๗	๕๐.๐๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๙	๘	๑๓	๔.๑๓	๐.๘๖	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๐.๐๐	๒๖.๖๗	๔๓.๓๓				
ภาพรวม							๔.๑๓	๐.๔๑	มาก	๘๒.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการ ให้บริการ และการรายงานผล	จำนวน	๑๒	๘	๗	๓	๐	๒.๐๓	๑.๐๓	ค่อนข้าง น้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๒๖.๖๗	๒๓.๓๓	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๘	๑๔	๕	๓	๐	๒.๑๐	๐.๙๒	ค่อนข้าง น้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๒๖.๖๗	๔๖.๖๗	๑๖.๖๗	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๕	๑๐	๔	๑	๐	๑.๗๐	๐.๘๔	น้อยที่สุด	๓๔.๐๐
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๓.๓๓	๑๓.๓๓	๓.๓๓	๐.๐๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๑	๑๐	๖	๓	๐	๒.๐๓	๑.๐๐	ค่อนข้าง น้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๖๗	๓๓.๓๓	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๒	๑๐	๖	๒	๐	๑.๙๓	๐.๙๔	ค่อนข้าง น้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๓๓.๓๓	๒๐.๐๐	๖.๖๗	๐.๐๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการ บริการ	จำนวน	๑๗	๙	๒	๒	๐	๑.๖๓	๐.๘๙	น้อย	๓๒.๖๐
	ร้อยละ	๕๖.๖๗	๓๐.๐๐	๖.๖๗	๖.๖๗	๐.๐๐				
๗. การรักษาความลับของ ลูกค้า	จำนวน	๒๑	๕	๒	๒	๐	๑.๕๐	๐.๙๐	น้อย	๓๐.๐๐
	ร้อยละ	๗๐.๐๐	๑๖.๖๗	๖.๖๗	๖.๖๗	๐.๐๐				
๘. ความสุภาพและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๕	๑๑	๓	๑	๐	๑.๖๗	๐.๘๐	น้อย	๓๓.๔๐
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๖.๖๗	๑๐.๐๐	๓.๓๓	๐.๐๐				
๙. ความเพียงพอของ บุคลากร	จำนวน	๑๒	๑๓	๒	๓	๐	๑.๘๗	๐.๙๔	ค่อนข้าง น้อย	๓๗.๔๐
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๔๓.๓๓	๖.๖๗	๑๐.๐๐	๐.๐๐				
ภาพรวม							๑.๘๓	๐.๗๘	ค่อนข้าง น้อย	๓๖.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ และข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๑.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๒๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๖	๕๓.๓๓
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๕	๑๖.๖๗
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑	๓.๓๓
๔. การติดต่อประสานงาน	๑	๓.๓๓
๕. การประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐.๐๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐.๐๐
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐.๐๐
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๗	๒๓.๓๓
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาคือ ความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๒๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๖	๑๒	๔.๓๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๕๓.๓๓	๔๐.๐๐				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๐	๑๖	๑๔	๔.๔๗	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๔	๑๕	๔.๔๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๔๖.๖๗	๕๐.๐๐				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๕	๑๕	๑๐	๔.๑๗	๐.๗๐	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๕๐.๐๐	๓๓.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๑	๑๗	๑๒	๔.๓๗	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๕๖.๖๗	๔๐.๐๐				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๓	๑๖	๑๑	๔.๒๗	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๕๓.๓๓	๓๖.๖๗				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๙	๑๐	๔.๓๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖๓.๓๓	๓๓.๓๓				
ภาพรวม							๔.๓๔	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๖.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๔๗ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๙	๖๓.๓๓	๑๑	๓๖.๖๗
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๒๑	๗๐.๐๐	๙	๓๐.๐๐
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๑	๓๖.๖๗	๑๙	๖๓.๓๓
๕) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

ส่วนที่ ๓ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ตารางที่ ๒๘ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๙๘	๕๐.๕๒
๒) หญิง	๙๖	๔๙.๔๘
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๓	๑.๕๕
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๘	๑๔.๔๓
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๗๑	๓๖.๖๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๕๓	๒๗.๓๒
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๑๕	๗.๗๓
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๑๒.๓๗
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๗	๓.๖๑
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๘	๑๔.๔๓
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๑	๑๕.๙๘
๔) ปวช.	๘	๔.๑๒
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๖	๘.๒๕
๖) ปริญญาตรี	๙๒	๔๗.๔๒
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๑๒	๖.๑๙
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๗	๒๔.๒๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓๘	๑๙.๕๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๕๔	๒๗.๘๔
๔) เกษตรกร	๓๒	๑๖.๔๙
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๑๘	๙.๒๘
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น ลูกจ้างของรัฐ ผู้บริหารฝ่ายการเมือง	๕	๒.๕๘
รวม	๑๙๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่เพศชาย มีจำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๔

ตารางที่ ๒๙ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๒๗	๖๕.๔๖	๖๗	๓๔.๕๔
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๗๑	๓๖.๖๐	๑๒๓	๖๓.๔๐
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๘๕	๔๓.๘๑	๑๐๙	๕๖.๑๙
๗) ทำเลที่ตั้ง	๒๑	๑๐.๘๒	๑๗๓	๘๙.๑๘
๘) ราคาบริการ	๓๐	๑๕.๔๖	๑๖๔	๘๔.๕๔
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖๖	๓๔.๐๒	๑๒๘	๖๕.๙๘
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๖๓	๓๒.๔๗	๑๓๑	๖๗.๕๓
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๖๕	๓๓.๕๑	๑๒๙	๖๖.๔๙
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๒๒	๑๑.๓๔	๑๗๒	๘๘.๖๖
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๔๕	๒๓.๒๐	๑๔๙	๗๖.๘๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๑๔	๕๘.๗๖	๘๐	๔๑.๒๔
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๘๓	๔๒.๗๘	๑๑๑	๕๗.๒๒
๖) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๑๙๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๖ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๑ และรายการที่ให้บริการมีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๖ รองลงมาคือ งานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๘ และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๑

ตารางที่ ๓๐ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๐๒	๐.๕๕	มาก	๘๐.๔๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๕๘	๗๙	๕๖	๓.๙๘	๐.๗๘	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๒	๒๙.๙๐	๔๐.๗๒	๒๘.๘๗				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๕๐	๘๖	๕๘	๔.๐๔	๐.๗๕	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๗๗	๔๔.๓๓	๒๙.๙๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕๑	๗๓	๗๐	๔.๑๐	๐.๗๙	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๖.๒๙	๓๗.๖๓	๓๖.๐๘				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๓	๕๒	๘๙	๕๐	๓.๙๖	๐.๗๗	มาก	๗๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๕	๒๖.๘๐	๔๕.๘๘	๒๕.๗๗				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๔๐	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๘.๐๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๕๕	๑๐๔	๔.๓๖	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๐๔	๒๘.๓๕	๕๓.๖๑				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๕๑	๑๐๘	๔.๓๘	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๐๔	๒๖.๒๙	๕๕.๖๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๕๔	๑๒๔	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๙๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๕	๒๗.๘๔	๖๓.๙๒				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๓๐	๕๒	๑๑๐	๔.๓๙	๐.๗๘	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๓	๑๕.๔๖	๒๖.๘๐	๕๖.๗๐				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๒	๖๒	๑๑๐	๔.๔๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๓๔	๓๑.๙๖	๕๖.๗๐				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๗๖	๘๓	๔.๒๕	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๐๔	๓๙.๑๘	๔๒.๗๘				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๓	๐.๕๗	มาก	๗๘.๖๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๖๑	๗๖	๕๗	๓.๙๘	๐.๗๘	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๑.๔๔	๓๙.๑๘	๒๙.๓๘				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๗	๕๖	๗๕	๕๖	๓.๙๓	๐.๘๕	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๖๑	๒๘.๘๗	๓๘.๖๖	๒๘.๘๗				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๔	๕๗	๘๓	๕๐	๓.๙๒	๐.๗๙	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๖	๒๙.๓๘	๔๒.๗๘	๒๕.๗๗				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๓	๖๗	๗๔	๕๐	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๕	๓๔.๕๔	๓๘.๑๔	๒๕.๗๗				

ตารางที่ ๓๐ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๖๐
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๘๓	๑๐๑	๔.๔๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๑๕	๔๒.๗๘	๕๒.๐๖				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๘	๘๖	๑๐๐	๔.๔๗	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๒	๔๔.๓๓	๕๑.๕๕				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑๐	๘๐	๑๐๔	๔.๔๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๑๕	๔๑.๒๔	๕๓.๖๑				
ภาพรวม							๔.๒๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๘๔.๒๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๘๘	๕๕	๓๑	๙	๑๑	๒.๑๑	๑.๑๕	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๒๐
	ร้อยละ	๔๕.๓๖	๒๘.๓๕	๑๕.๙๘	๔.๖๔	๕.๖๗				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๘๐	๕๗	๒๘	๑๕	๑๔	๑.๙๗	๑.๑๕	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๔๐
	ร้อยละ	๔๑.๒๔	๒๙.๓๘	๑๔.๔๓	๗.๗๓	๗.๒๒				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๘๑	๕๙	๓๓	๘	๑๓	๒.๑๐	๑.๒๓	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๔๑.๗๕	๓๐.๔๑	๑๗.๐๑	๔.๑๒	๖.๗๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๗	๕๘	๔๐	๒๒	๗	๒.๐๔	๑.๑๗	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๘๐
	ร้อยละ	๓๔.๕๔	๒๙.๙๐	๒๐.๖๒	๑๑.๓๔	๓.๖๑				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๐๔	๔๘	๙	๑๔	๑๙	๒.๒๐	๑.๑๔	ค่อนข้างน้อย	๔๔.๐๐
	ร้อยละ	๕๓.๖๑	๒๔.๗๔	๔.๖๔	๗.๒๒	๙.๗๙				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๐๐	๔๒	๒๑	๑๕	๑๖	๑.๙๕	๑.๓๓	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๕๑.๕๕	๒๑.๖๕	๑๐.๘๒	๗.๗๓	๘.๒๕				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๑๑๐	๓๖	๑๕	๑๘	๑๕	๑.๙๙	๑.๓๐	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๘๐
	ร้อยละ	๕๖.๗๐	๑๘.๕๖	๗.๗๓	๙.๒๘	๗.๗๓				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๘๑	๖๑	๒๑	๑๘	๑๓	๑.๙๓	๑.๓๑	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๔๑.๗๕	๓๑.๔๔	๑๐.๘๒	๙.๒๘	๖.๗๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๘๘	๕๕	๓๑	๙	๑๑	๒.๐๘	๑.๒๓	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๖๐
	ร้อยละ	๔๕.๓๖	๒๘.๓๕	๑๕.๙๘	๔.๖๔	๕.๖๗				
ภาพรวม							๒.๐๔	๑.๑๐	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๓๒ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๖	๘.๒๕
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔๕	๒๓.๒๐
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๖๕	๓๓.๕๑
๔. การติดต่อประสานงาน	๑๖	๘.๒๕
๕. การประชาสัมพันธ์	๓๒	๑๖.๔๙
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐.๐๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐.๐๐
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๓.๐๙
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑๔	๗.๒๒
ภาพรวม	๑๙๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๑ รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ และการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๙

ตารางที่ ๓๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๔	๑๑	๖๘	๑๑๑	๔.๔๗	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๖	๕.๖๗	๓๕.๐๕	๕๓.๒๒				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๑๙	๙๑	๘๔	๔.๓๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๙	๔๖.๙๑	๔๓.๓๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	๐	๐	๒๔	๖๔	๑๐๖	๔.๔๒	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๓๗	๓๒.๙๙	๕๔.๖๔				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๔	๒๒	๙๗	๗๑	๔.๒๑	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๖	๑๑.๓๔	๕๐.๐๐	๓๖.๖๐				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๒	๑๑	๘๗	๙๔	๔.๔๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๓	๕.๖๗	๔๔.๘๕	๔๘.๔๕				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๒๑	๗๑	๑๐๒	๔.๔๒	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๒	๓๖.๖๐	๕๒.๕๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๘๙	๙๐	๔.๓๙	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๗๓	๔๕.๘๘	๔๖.๓๙				
ภาพรวม							๔.๓๘	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๓๔ ความถี่และร้อยละสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๒๘	๖๕.๙๘	๖๖	๓๔.๐๒
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๐๖	๕๔.๖๔	๘๘	๔๕.๓๖
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๑๕	๕๙.๒๘	๗๙	๔๐.๗๒
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๑๒	๕๗.๗๓	๘๒	๔๒.๒๗
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๕๙	๓๐.๔๑	๑๓๕	๖๙.๕๙
๖) อื่นๆ เช่น ให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม	๖	๓.๐๙	๑๘๘	๙๖.๙๑
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๘๔	๔๓.๓๐	๑๑๐	๕๖.๗๐
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๗๑	๓๖.๖๐	๑๒๓	๖๓.๔๐
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕๓	๒๗.๓๒	๑๔๑	๗๒.๖๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๙๐	๔๖.๓๙	๑๐๔	๕๓.๖๑
๕) อื่นๆ เช่น เปิดอบรมให้ความรู้บ่อยๆ	๖	๓.๐๙	๑๘๘	๙๖.๙๑

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานถ่ายทอดเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๘ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๘ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๓

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐ และสถานที่ และสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐

ตารางที่ ๓๕ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ให้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม	๒	๑.๐๓
๒.	ต้องการให้มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	๔	๒.๐๖

ตารางที่ ๓๖ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุงงานถ่ายทอดเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรมีการเปิดอบรมให้ความรู้บ่อยๆ	๒	๑.๐๓
๒.	ไม่ต้องปรับปรุง	๒	๑.๐๓

ส่วนที่ ๔ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ตารางที่ ๓๗ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๓๗	๓๒.๗๔
๒) หญิง	๗๖	๖๗.๒๖
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๘	๒๔.๗๘
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๕๖	๔๙.๕๖
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๒๐	๑๗.๗๐
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๙	๗.๙๖
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑	๐.๘๘
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๖) ปริญญาตรี	๘๕	๗๕.๒๒
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒๗	๒๓.๘๙
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๕	๓๐.๙๗
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๗๓	๖๔.๖๐
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๔	๓.๕๔
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย	๑	๐.๘๘
รวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๐

ตารางที่ ๓๘ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๙๗	๘๕.๘๔	๑๖	๑๔.๑๖
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๔๔	๓๘.๙๔	๖๙	๖๑.๐๖
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและ น่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘
๗) ทำเลที่ตั้ง	๑๙	๑๖.๘๑	๙๔	๘๓.๑๙
๘) ราคาบริการ	๓๐	๒๖.๕๕	๘๓	๗๓.๔๕
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๓๓	๒๙.๒๐	๘๐	๗๐.๘๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๘๕	๗๕.๒๒	๒๘	๒๔.๗๘
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๕	๔.๔๒	๑๐๘	๙๕.๕๘
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๓๓	๒๙.๒๐	๘๐	๗๐.๘๐
๔) บุคคลแนะนำ	๕๕	๔๘.๖๗	๕๘	๕๑.๓๓
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๖๕	๕๗.๕๒	๔๘	๔๒.๔๘
๖) อื่นๆ ระบุ	๑	๐.๘๘	๑๑๒	๙๙.๑๒

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๔ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร และมีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๒ และรายการที่ให้บริการมีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๔

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๒ รองลงมาคืองานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๒ และบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๗

ตารางที่ ๓๙ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๐๙	๐.๕๙	มาก	๘๑.๘๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๒๐	๕๔	๓๖	๔.๐๙	๐.๗๗	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๖๕	๑๗.๗๐	๔๗.๗๙	๓๑.๘๖				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๒๓	๖๐	๓๐	๔.๐๖	๐.๖๙	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๓๕	๕๓.๑๐	๒๖.๕๕				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๓	๕๖	๓๔	๔.๑๐	๐.๗๑	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๓๕	๔๙.๕๖	๓๐.๐๙				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๙	๖๒	๓๒	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๘๑	๕๔.๘๗	๒๘.๓๒				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๓๑	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๕๖	๔๑	๔.๒๒	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๑๖	๔๙.๕๖	๓๖.๒๘				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๘	๖๔	๔๑	๔.๒๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๘	๕๖.๖๔	๓๖.๒๘				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๕	๕๒	๔๖	๔.๔๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๒	๔๖.๐๒	๔๙.๕๖				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๖๒	๓๙	๔.๒๔	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๖๒	๕๔.๘๗	๓๔.๕๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖	๕๘	๔๙	๔.๓๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๑	๕๑.๓๓	๔๓.๓๖				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๕๗	๔๓	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๕๐	๕๐.๔๔	๓๘.๐๕				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๗	๐.๕๗	มาก	๗๙.๔๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๒๙	๕๗	๒๗	๓.๙๘	๐.๗๑	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๖๖	๕๐.๔๔	๒๓.๘๙				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๙	๖๕	๑๙	๓.๙๑	๐.๖๕	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๖๖	๕๗.๕๒	๑๖.๘๑				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒๘	๕๗	๒๘	๔.๐๐	๐.๗๑	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๔.๗๘	๕๐.๔๔	๒๔.๗๘				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๒	๓๐	๔๙	๓๒	๓.๙๘	๐.๗๙	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๗	๒๖.๕๕	๔๓.๓๖	๒๘.๓๒				

ตารางที่ ๓๙ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
๑) การให้บริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๕๒	๕๑	๔.๓๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๘๕	๔๖.๐๒	๔๕.๑๓				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๘	๕๒	๕๓	๔.๔๐	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๘	๔๖.๐๒	๔๖.๙๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๙	๕๓	๕๑	๔.๓๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๙๖	๔๖.๙๐	๔๕.๑๓				
ภาพรวม							๔.๑๙	๐.๔๔	มาก	๘๓.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔๐ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๓๖	๕๔	๑๖	๗	๐	๑.๙๕	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๓๑.๘๖	๔๗.๗๙	๑๔.๑๖	๖.๑๙	๐.๐๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๔๐	๔๘	๑๗	๘	๐	๑.๙๔	๐.๘๙	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๘๐
	ร้อยละ	๓๕.๔๐	๔๒.๔๘	๑๕.๐๔	๗.๐๘	๐.๐๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๕๑	๔๔	๙	๙	๐	๑.๗๙	๐.๙๐	น้อย	๓๕.๘๐
	ร้อยละ	๔๕.๑๓	๓๘.๙๔	๗.๙๖	๗.๙๖	๐.๐๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๕๐	๔๐	๑๔	๙	๐	๑.๘๔	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๘๐
	ร้อยละ	๔๔.๒๕	๓๕.๔๐	๑๒.๓๙	๗.๙๖	๐.๐๐				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๔๕	๔๙	๑๓	๖	๐	๑.๘๒	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๔๐
	ร้อยละ	๓๙.๘๒	๔๓.๓๖	๑๑.๕๐	๕.๓๑	๐.๐๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๖๗	๓๐	๗	๘	๑	๑.๖๔	๐.๙๕	น้อย	๓๒.๘๐
	ร้อยละ	๕๙.๒๙	๒๖.๕๕	๖.๑๙	๗.๐๘	๐.๘๘				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๗๑	๒๙	๔	๗	๒	๑.๕๘	๐.๙๕	น้อย	๓๑.๖๐
	ร้อยละ	๖๒.๘๓	๒๕.๖๖	๓.๕๔	๖.๑๙	๑.๗๗				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๖๗	๓๑	๖	๘	๑	๑.๖๓	๐.๙๔	น้อย	๓๒.๖๐
	ร้อยละ	๕๙.๒๙	๒๗.๔๓	๕.๓๑	๗.๐๘	๐.๘๘				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๕๗	๔๐	๑๐	๖	๐	๑.๖๙	๐.๘๕	น้อย	๓๓.๘๐
	ร้อยละ	๕๐.๔๔	๓๕.๔๐	๘.๘๕	๕.๓๑	๐.๐๐				
ภาพรวม							๑.๗๖	๐.๗๕	น้อย	๓๕.๒๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนน ๑.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ ความเพียงพอของบุคลากรด้วยคะแนน ๑.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐ ข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๑.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๔๑ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การประชาสัมพันธ์	๓๓	๒๙.๒
๒. การติดต่อประสานงาน	๒๘	๒๔.๗๘
๓. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๒๓	๒๐.๓๕
๔. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๖	๑๔.๑๖
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๕	๔.๔๒
๖. ข้อมูลที่ได้รับ	๕	๔.๔๒
๗. ความเพียงพอของบุคลากร	๓	๒.๖๕
๘. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐
๙. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐
ภาพรวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ รองลงมาคือ การติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘ และระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕

ตารางที่ ๔๒ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงาน ราชการ	จำนวน	๐	๐	๗	๕๔	๕๒	๔.๔๐	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๙	๔๗.๗๙	๔๖.๐๒				
๒. ได้รับการรับรองตาม มาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๓	๕๑	๕๙	๔.๕๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๖๕	๔๕.๑๓	๕๒.๒๑				
๓. การปฏิบัติงานของ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๗	๖๖	๔๐	๔.๒๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๙	๕๘.๔๑	๓๕.๔๐				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๑๑	๗๑	๓๑	๔.๑๘	๐.๕๙	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๓	๖๒.๘๓	๒๗.๔๓				
๕. ประสิทธิภาพและ ความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๗	๖๖	๔๐	๔.๒๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๙	๕๘.๔๑	๓๕.๔๐				
๖. หน่วยงานดำเนินการ ด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๔	๖๒	๔๗	๔.๓๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๔	๕๔.๘๗	๔๑.๕๙				
๗. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๕๕	๔๗	๔.๓๒	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๓	๔๘.๖๗	๔๑.๕๙				
ภาพรวม							๔.๓๔	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๖.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔๓ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๙๙	๘๗.๖๑	๑๔	๑๒.๓๙
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๗๓	๖๔.๖๐	๔๐	๓๕.๔๐
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๘๑	๗๑.๖๘	๓๒	๒๘.๓๒
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๗๒	๖๓.๗๒	๔๑	๓๖.๒๘
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๔๙	๔๓.๓๖	๖๔	๕๖.๖๔
๖) อื่นๆ ระบุ	๔	๓.๕๔	๑๐๙	๙๖.๔๖
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๖๐	๕๓.๑๐	๕๓	๔๖.๙๐
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๕๖	๔๙.๕๖	๕๗	๕๐.๔๔
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒๑	๑๘.๕๘	๙๒	๘๑.๔๒
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘
๕) อื่นๆ เช่น ควรมีโปรโมชั่นลดราคาให้แก่ลูกค้าประจำ	๘	๗.๐๘	๑๐๕	๙๒.๙๒

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๑ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๘ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๐

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๒

ตารางที่ ๔๔ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด (เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๑	๐.๘๘
๒.	ควรมีโปรโมชั่นลดราคาให้แก่ลูกค้าประจำ	๑	๐.๘๘

ส่วนที่ ๕ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตารางที่ ๔๕ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๙๗	๓๓.๒๒
๒) หญิง	๑๙๕	๖๖.๗๘
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๘๘	๓๐.๑๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๓๙	๔๗.๖๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๒	๑๔.๓๘
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒๒	๗.๕๓
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๐.๓๔
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๖	๒.๐๕
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕	๑.๗๑
๔) ปวช.	๒	๐.๖๘
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๙	๓.๐๘
๖) ปริญญาตรี	๒๑๘	๗๔.๖๖
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๕๑	๑๗.๔๗
๘) อื่นๆ ระบุ	๑	๐.๓๔
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗๘	๒๖.๗๑
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๙๑	๖๕.๔๑
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑๕	๕.๑๔
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๖	๒.๐๕
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๒	๐.๖๘
๙) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๙๒	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๘ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๑

ตารางที่ ๔๖ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๒๕	๗๗.๐๕	๖๗	๒๒.๙๕
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและ น่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๑๐	๓๗.๖๗	๑๘๒	๖๒.๓๓
๗) ทำเลที่ตั้ง	๓๔	๑๑.๖๔	๒๕๘	๘๘.๓๖
๘) ราคาบริการ	๗๗	๒๖.๓๗	๒๑๕	๗๓.๖๓
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖๖	๒๒.๖๐	๒๒๖	๗๗.๔๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑๘๙	๖๔.๗๓	๑๐๓	๓๕.๒๗
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑๔	๔.๗๙	๒๗๘	๙๕.๒๑
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๖๒	๒๑.๒๓	๒๓๐	๗๘.๗๗
๔) บุคคลแนะนำ	๑๕๒	๕๒.๐๕	๑๔๐	๔๗.๙๕
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๘๕	๒๙.๑๑	๒๐๗	๗๐.๘๙
๖) อื่นๆ เช่น อยู่ใกล้	๘	๒.๗๔	๒๘๔	๙๗.๒๖

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๕ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ และราคา บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๗

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๓ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๕ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๑

ตารางที่ ๔๗ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๐๕	๐.๕๕	มาก	๘๑.๐๐
๑) การประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๗๔	๑๓๙	๗๘	๔.๐๑	๐.๗๓	มาก	๘๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๔	๒๕.๓๔	๔๗.๖๐	๒๖.๗๑				
๒) ขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจนไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๔๕	๑๓๒	๗๕	๔.๑๐	๐.๖๓	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๔๑	๔๕.๙๐	๒๕.๖๘				
๓) ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖๔	๑๔๐	๘๘	๔.๐๘	๐.๗๒	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑.๙๒	๔๗.๙๕	๓๐.๑๔				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำ ร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๖๒	๑๓๐	๖๐	๓.๙๙	๐.๖๕	มาก	๗๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑.๒๓	๔๘.๒๒	๒๐.๕๕				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๖	๐.๔๗	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๖๑	๑๐๑	๔.๒๔	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๒๗	๕๕.๑๔	๓๔.๕๙				
๒) ความเต็มใจและ ความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๒๘	๑๔๘	๑๑๖	๔.๓๐	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๕๙	๕๐.๖๘	๓๙.๗๓				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๘	๑๔๕	๑๒๙	๔.๓๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๖	๔๙.๖๖	๔๔.๑๘				
๔) ความเหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๗	๑๘๐	๙๕	๔.๒๗	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๒	๖๑.๖๔	๓๒.๕๓				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๔	๑๖๙	๙๙	๔.๒๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๒	๕๗.๘๘	๓๓.๙๐				
๖) ความเพียงพอของ จำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๔๖	๑๖๔	๗๙	๔.๐๙	๐.๖๘	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๓	๑๕.๗๕	๕๖.๑๖	๒๗.๐๕				

ตารางที่ ๔๗ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๓	๐.๕๙	มาก	๗๘.๖๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๘๗	๑๓๙	๖๖	๓.๙๓	๐.๗๒	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๗๙	๔๗.๖๐	๒๒.๖๐				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๖๐	๑๕๖	๗๕	๔.๐๔	๐.๖๙	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๔	๒๐.๕๕	๕๓.๔๒	๒๕.๖๘				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๕	๘๐	๑๔๗	๖๐	๓.๙๐	๐.๗๓	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๑	๒๗.๔๐	๕๐.๓๔	๒๐.๕๕				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๙	๑๐๒	๑๐๘	๗๓	๓.๘๔	๐.๘๔	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๐๘	๓๔.๙๓	๓๖.๙๙	๒๕.๐๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๓๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๗.๔๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒๓	๑๔๒	๑๒๗	๔.๓๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๘๘	๔๘.๖๓	๔๓.๔๙				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒๒	๑๓๖	๑๓๔	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๔๖.๕๘	๔๕.๘๙				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๒๒	๑๓๗	๑๓๓	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๔๖.๙๒	๔๕.๕๕				
ภาพรวม						๔.๑๕	๐.๔๔	มาก	๘๓.๐๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔๘ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๘๔	๑๒๖	๕๕	๒๒	๕	๒.๑๐	๐.๙๖	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๒๘.๗๗	๔๓.๑๕	๑๘.๘๔	๗.๕๓	๑.๗๑				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๐๙	๑๒๕	๓๔	๑๗	๗	๑.๙๓	๐.๙๗	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๓๗.๓๓	๔๒.๘๑	๑๑.๖๔	๕.๘๒	๒.๔๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๐๘	๑๒๓	๓๙	๑๘	๔	๑.๙๓	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๙๙	๔๒.๑๒	๑๓.๓๖	๖.๑๖	๑.๓๗				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๑๐	๑๒๔	๓๔	๒๑	๓	๑.๙๑	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๒๐
	ร้อยละ	๓๗.๖๗	๔๒.๔๗	๑๑.๖๔	๗.๑๙	๑.๐๓				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๐๒	๑๑๓	๔๙	๒๓	๕	๒.๐๓	๐.๙๙	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๔.๙๓	๓๘.๗	๑๖.๗๘	๗.๘๘	๑.๗๑				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๕๙	๙๖	๑๔	๑๓	๑๐	๑.๗๐	๐.๙๙	น้อย	๓๔.๐๐
	ร้อยละ	๕๔.๔๕	๓๒.๘๘	๔.๗๙	๔.๔๕	๓.๔๒				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๑๔๔	๑๐๗	๑๖	๒๐	๕	๑.๗๕	๐.๙๖	น้อย	๓๕.๐๐
	ร้อยละ	๔๙.๓๒	๓๖.๖๔	๕.๔๘	๖.๘๕	๑.๗๑				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๔๒	๑๐๕	๑๙	๒๑	๕	๑.๗๗	๐.๙๗	น้อย	๓๕.๔๐
	ร้อยละ	๔๘.๖๓	๓๕.๙๖	๖.๕๑	๗.๑๙	๑.๗๑				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๐๐	๑๓๓	๓๐	๒๒	๗	๑.๙๘	๐.๙๘	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๖๐
	ร้อยละ	๓๔.๒๕	๔๕.๕๕	๑๐.๒๗	๗.๕๓	๒.๔๐				
ภาพรวม							๑.๙๐	๐.๘๑	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ การรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๔๙ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๙๔	๓๒.๑๙
๒. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒	๑๗.๘๑
๓. การรักษาความลับของลูกค้า	๔๔	๑๕.๐๗
๔. ความเพียงพอของบุคลากร	๓๒	๑๐.๙๖
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒๔	๘.๒๒
๖. การประชาสัมพันธ์	๑๕	๕.๑๔
๗. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๐	๓.๔๒
๘. ข้อมูลที่ได้รับ	๘	๒.๗๔
๙. การติดต่อประสานงาน	๗	๒.๔
๑๐. ไม่เลือก	๖	๒.๐๕
ภาพรวม	๒๙๒	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๙ รองลงมาคือ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๑ และการรักษาความลับของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗

ตารางที่ ๕๐ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๒๐	๑๗๙	๙๓	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๖๑.๓๐	๓๑.๘๕				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๑๓	๑๓๖	๑๔๓	๔.๔๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๕	๔๖.๕๘	๔๘.๙๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	๐	๐	๒๐	๑๘๐	๙๒	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๖๑.๖๔	๓๑.๕๑				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๕๗	๑๖๓	๗๒	๔.๐๕	๐.๖๖	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๕๒	๕๕.๘๒	๒๔.๖๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๒๗	๑๗๖	๘๙	๔.๒๑	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๕	๖๐.๒๗	๓๐.๔๘				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๓๒	๑๗๔	๘๖	๔.๑๘	๐.๖๑	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๙๖	๕๙.๕๙	๒๙.๔๕				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๗	๑๖๖	๙๙	๔.๒๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๕	๕๖.๘๕	๓๓.๙๐				
ภาพรวม							๔.๒๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๔.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕๑ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๒๑	๗๕.๖๘	๗๑	๒๔.๓๒
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๕๒	๕๒.๐๕	๑๔๐	๔๗.๙๕
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๘๗	๖๔.๐๔	๑๐๕	๓๕.๙๖
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๖๙	๕๗.๘๘	๑๒๓	๔๒.๑๒
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๒๑	๔๑.๔๔	๑๗๑	๕๘.๕๖
๖) อื่นๆ ระบุ	๒	๐.๖๘	๒๙๐	๙๙.๓๒
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๓๒	๔๕.๒๑	๑๖๐	๕๔.๗๙
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๗๑	๕๘.๕๖	๑๒๑	๔๑.๔๔
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖๒	๒๑.๒๓	๒๓๐	๗๘.๗๗
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๒๖	๔๓.๑๕	๑๖๖	๕๖.๘๕
๕) อื่นๆ เช่น มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่มากกว่านี้	๒๒	๗.๕๓	๒๗๐	๙๒.๔๗

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือ ประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๘ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๔ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๘

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๖ รองลงมา คือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๑ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๕

ตารางที่ ๕๒ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรมีตัวอย่างการทดสอบความชำนาญ	๔	๑.๓๗
๒.	ควรมีการทดสอบให้ครอบคลุมหลากหลายยิ่งขึ้น	๒	๐.๖๘
๓.	ควรมีมาตรฐานชนิดอื่นๆ ที่มีการอัปเดตเยอะกว่านี้ เพราะที่อัปเดตมีแต่ ASTM	๒	๐.๖๘
๔.	ควรมีสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากกว่านี้	๒	๐.๖๘
๕.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกไปเสร็จเข้าความปรับปรุง	๑	๐.๓๔

ส่วนที่ ๖ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ตารางที่ ๕๓ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๑๐๓	๓๖.๗๙
๒) หญิง	๑๗๗	๖๓.๒๑
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๖๕	๒๓.๒๑
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๒๖	๔๕.๐๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๖๑	๒๑.๗๙
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒๓	๘.๒๑
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑.๗๙
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๑	๐.๓๖
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑.๗๙
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓	๑.๐๗
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๔	๑.๔๓
๖) ปริญญาตรี	๒๐๓	๗๒.๕๐
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๖๔	๒๒.๘๖
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗๐	๒๕.๐๐
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๐๑	๗๑.๗๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๗	๒.๕๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานองค์การของรัฐ	๒	๐.๗๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๑ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๙

ตารางที่ ๕๔ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๔๒	๘๖.๔๓	๓๘	๑๓.๕๗
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๙๒	๓๒.๘๖	๑๘๘	๖๗.๑๔
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๘๒	๒๙.๒๙	๑๙๘	๗๐.๗๑
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๑๓๖	๔๘.๕๗	๑๔๔	๕๑.๔๓
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๘๘	๓๑.๔๓	๑๙๒	๖๘.๕๗
๗) ทำเลที่ตั้ง	๕๗	๒๐.๓๖	๒๒๓	๗๙.๖๔
๘) ราคาบริการ	๘๐	๒๘.๕๗	๒๐๐	๗๑.๔๓
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๗๐	๒๕.๐๐	๒๑๐	๗๕.๐๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๘๘	๓๑.๔๓	๑๙๒	๖๘.๕๗
๑๑) อื่นๆ เช่น คำแนะนำที่ดี ระยะเวลาตรงกับความต้องการ	๙	๓.๒๑	๒๗๑	๙๖.๗๙
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๒๒๓	๗๙.๖๔	๕๗	๒๐.๓๖
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑๒	๔.๒๙	๒๖๘	๙๕.๗๑
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๕๔	๑๙.๒๙	๒๒๖	๘๐.๗๑
๔) บุคคลแนะนำ	๑๑๗	๔๑.๗๙	๑๖๓	๕๘.๒๑
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๒๗	๔๕.๓๖	๑๕๓	๕๔.๖๔
๖) อื่นๆ เช่น บริษัทอื่นๆ แนะนำ	๖	๒.๑๔	๒๗๔	๙๗.๘๖

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๓ รองลงมาคือ การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๗ และ รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๖

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๔ รองลงมาคือ งานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๖ และ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๙

ตารางที่ ๕๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อการระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๐๑	๐.๕๔	มาก	๘๐.๒๐
๑) การประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๕	๗๕	๑๔๐	๖๐	๓.๙๑	๐.๗๔	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๙	๒๖.๗๙	๕๐.	๒๑.๔๓				
๒) ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๖๑	๑๔๗	๗๒	๔.๐๔	๐.๖๙	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑.๗๙	๕๒.๕	๒๕.๗๑				
๓) ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๔	๑๓๕	๗๑	๓.๙๙	๐.๗๒	มาก	๗๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๖.๔๓	๔๘.๒๑	๒๕.๓๖				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง ที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๕๓	๑๕๑	๗๖	๔.๐๘	๐.๖๗	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๙๓	๕๓.๙๓	๒๗.๑๔				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๖	๐.๔๘	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒๙	๑๔๘	๑๐๓	๔.๒๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๖	๕๒.๘๖	๓๖.๗๙				
๒) ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	จำนวน	๐	๐	๒๘	๑๒๘	๑๒๔	๔.๓๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔๕.๗๑	๔๔.๒๙				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๑๔๐	๑๒๕	๔.๓๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๖	๕๐.๐๐	๔๔.๖๔				
๔) ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทาง ของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๓๑	๑๔๑	๑๐๕	๔.๒๔	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๑๑.๐๗	๕๐.๓๖	๓๗.๕				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๑๕๑	๙๔	๔.๒๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕	๕๓.๙๓	๓๓.๕๗				
๖) ความเพียงพอของ จำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๕๘	๑๒๔	๙๕	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๒๐.๗๑	๔๔.๒๙	๓๓.๙๓				

ตารางที่ ๕๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
	๑	๒	๓	๔	๕				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๓	๐.๕๕	มาก	๗๘.๖๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๑๙	๗๑	๑๒๓	๓.๙๓	๐.๗๒	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๗๙	๒๕.๓๖	๔๓.๙๓				
๒) ความเพียงพอของ จุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐๓	๑๓๐	๔.๐๔	๐.๖๙	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๖.๗๙	๔๖.๔๓				
๓) การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๕๔	๑๕๙	๓.๙๐	๐.๗๓	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๒๙	๕๖.๗๙				
๔) ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๗	๖๘	๑๑๒	๓.๘๔	๐.๘๔	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๕๐	๒๔.๒๙	๔๐.๐๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๘.๖๐
๑) การได้รับบริการที่ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒๕	๑๒๗	๔.๓๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๓	๔๕.๓๖				
๒) การบริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๑๒๒	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๙	๔๓.๕๗				
๓) การได้รับบริการที่ คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑๓	๑๓๐	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๔	๔๖.๔๓				
ภาพรวม						๔.๑๕	๐.๓๙	มาก	๘๓.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕๖ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๑๒๘	๘๙	๔๙	๗	๗	๑.๘๔	๐.๙๗	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๘๐
	ร้อยละ	๔๕.๗๑	๓๑.๗๙	๑๗.๕๐	๒.๕๐	๒.๕๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๐๙	๑๓๑	๓๑	๗	๒	๑.๗๙	๐.๗๙	น้อย	๓๕.๘๐
	ร้อยละ	๓๘.๙๓	๔๖.๗๙	๑๑.๐๗	๒.๕๐	๐.๗๑				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๔๘	๑๐๖	๑๘	๖	๒	๑.๖๐	๐.๗๖	น้อย	๓๒.๐๐
	ร้อยละ	๕๒.๘๖	๓๗.๘๖	๖.๔๓	๒.๑๔	๐.๗๑				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๐๕	๑๔๐	๒๕	๘	๒	๑.๗๙	๐.๗๘	น้อย	๓๕.๘๐
	ร้อยละ	๓๗.๕๐	๕๐.๐๐	๘.๙๓	๒.๘๖	๐.๗๑				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๑๙	๑๑๔	๓๙	๖	๒	๑.๗๘	๐.๘๒	น้อย	๓๕.๖๐
	ร้อยละ	๔๒.๕๐	๔๐.๗๑	๑๓.๙๓	๒.๑๔	๐.๗๑				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๖๐	๑๐๒	๘	๗	๓	๑.๕๔	๐.๗๗	น้อย	๓๐.๘๐
	ร้อยละ	๕๗.๑๔	๓๖.๔๓	๒.๘๖	๒.๕๐	๑.๐๗				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๑๙๘	๖๔	๑๑	๕	๒	๑.๓๙	๐.๗๑	น้อย	๒๗.๘๐
	ร้อยละ	๗๐.๗๑	๒๒.๘๖	๓.๙๓	๑.๗๙	๐.๗๑				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๔๒	๑๑๒	๑๖	๘	๒	๑.๖๓	๐.๗๘	น้อย	๓๒.๖๐
	ร้อยละ	๕๐.๗๑	๔๐.๐๐	๕.๗๑	๒.๘๖	๐.๗๑				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๕๑	๘๔	๓๔	๖	๕	๑.๖๘	๐.๙๐	น้อย	๓๓.๖๐
	ร้อยละ	๕๓.๙๓	๓๐.๐๐	๑๒.๑๔	๒.๑๔	๑.๗๙				
ภาพรวม							๑.๖๗	๐.๖๕	น้อย	๓๓.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ยกเว้น ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล ด้วยคะแนน ๑.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕๗ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๘๐	๒๘.๕๗
๒. การประชาสัมพันธ์	๕๙	๒๑.๐๗
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓๕	๑๒.๕
๔. ความเพียงพอของบุคลากร	๒๘	๑๐.๐๐
๕. การติดต่อประสานงาน	๑๙	๖.๗๙
๖. ข้อมูลที่ได้รับ	๑๗	๖.๐๗
๗. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๗	๖.๐๗
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖	๕.๗๑
๙. การรักษาความลับของลูกค้า	๙	๓.๒๑
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๗ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๕๘ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๓	๑๐	๑๓๐	๑๓๗	๔.๔๓	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๓.๕๗	๔๖.๔๓	๔๘.๙๓				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๑	๖	๑๒๘	๑๔๕	๔.๔๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๖	๒.๑๔	๔๕.๗๑	๕๑.๗๙				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๓	๑๐	๑๓๖	๑๓๑	๔.๔๑	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๓.๕๗	๔๘.๕๗	๔๖.๗๙				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๔๔	๑๒๓	๑๑๓	๔.๒๕	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๗๑	๔๓.๙๓	๔๐.๓๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๑๐	๑๕๒	๑๑๗	๔.๓๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๖	๓.๕๗	๕๔.๒๙	๔๑.๗๙				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๒	๑๒	๑๒๙	๑๓๗	๔.๔๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๑	๔.๒๙	๔๖.๐๗	๔๘.๙๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๑	๓๘	๑๒๑	๑๒๐	๔.๒๙	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๖	๑๓.๕๗	๔๓.๒๑	๔๒.๘๖				
ภาพรวม							๔.๓๘	๐.๔๔	มากที่สุด	๘๗.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ ๕๙ ความถี่ และร้อยละสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๑๖	๗๗.๑๔	๖๔	๒๒.๘๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๖๙	๖๐.๓๖	๑๑๑	๓๙.๖๔
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๙๒	๖๘.๕๗	๘๘	๓๑.๔๓
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๕๘	๕๖.๔๓	๑๒๒	๔๓.๕๗
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๑๔	๔๐.๗๑	๑๖๖	๕๙.๒๙
๖) อื่นๆ เช่น ตรงเวลากำหนด	๓๐	๑๐.๗๑	๒๕๐	๘๙.๒๙
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๗๐	๖๐.๗๑	๑๑๐	๓๙.๒๙
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๔๔	๕๑.๔๓	๑๓๖	๔๘.๕๗
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖๑	๒๑.๗๙	๒๑๙	๗๘.๒๑
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๘๕	๓๐.๓๖	๑๙๕	๖๙.๖๔
๕) อื่นๆ เช่น ที่จอดรถไม่คอยสะดวก และไม่เพียงพอ	๑๙	๖.๗๙	๒๖๑	๙๓.๒๑

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๖

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๓ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๖

**ตารางที่ ๖๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	มีการดำเนินงานตรงตามเวลาที่กำหนด	๑	๐.๓๖

ตารางที่ ๖๑ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรมีการกำหนดช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เพราะบางบริษัทมีเครดิตชำระการจ่ายเงินหากต้องชำระเป็นเงินสด ต้องทำขั้นตอนเบิก-จ่ายภายในยุ่งยากมากกว่าจ่ายเงินผ่านเครดิตบัญชีบริษัท	๑	๐.๓๖
๒.	ควรมีตัวอย่างการทดสอบความชำนาญ	๒	๐.๗๑
๓.	ควรมีการระบุเบอร์โทรที่ติดต่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น	๑	๐.๓๖
๔.	แบบสำรวจความพึงพอใจบางข้อไม่สามารถตอบได้เนื่องจากไม่ได้ไปใช้บริการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑	๐.๓๖
๕.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๑	๐.๓๖
๖.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินโดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๑	๐.๓๖
๗.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๑	๐.๓๖
๘.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑	๐.๓๖

ส่วนที่ ๗ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ตารางที่ ๖๒ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	โครงการ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และ วิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ								
๑) ชาย	๕๒	๓๓.๗๗	๘๒	๓๔.๑๗	๑๘๘	๔๗.๙๖	๓๒๒	๔๐.๙๗
๒) หญิง	๑๐๒	๖๖.๒๓	๑๕๘	๖๕.๘๓	๒๐๔	๕๒.๐๔	๔๖๔	๕๙.๐๓
๒. อายุ								
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๔๘	๓๑.๑๗	๔๒	๑๗.๕๐	๔๐	๑๐.๒๐	๑๓๐	๑๖.๕๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๖๗	๔๓.๕๑	๑๐๓	๔๒.๙๒	๑๑๘	๓๐.๑๐	๒๘๘	๓๖.๖๔
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๒๘	๑๘.๑๘	๖๗	๒๗.๙๒	๑๘๓	๔๖.๖๘	๒๗๘	๓๕.๓๗
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๗	๔.๕๕	๒๓	๙.๕๘	๓๓	๘.๔๒	๖๓	๘.๐๒
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๒.๖๐	๕	๒.๐๘	๑๘	๔.๕๙	๒๗	๓.๔๔
๓. ระดับการศึกษา								
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๖	๑	๐.๑๓
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๓.๒๕	๐	๐.๐๐	๘	๒.๐๔	๑๓	๑.๖๕
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๔	๒.๖๐	๗	๒.๙๒	๒๑	๕.๓๖	๓๒	๔.๐๗
๔) ปวช.	๓	๑.๙๕	๓	๑.๒๕	๓	๐.๗๗	๙	๑.๑๕
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑๐	๖.๔๙	๘	๓.๓๓	๓๐	๗.๖๕	๔๘	๖.๑๑
๖) ปริญญาตรี	๙๓	๖๐.๓๙	๑๔๘	๖๑.๖๗	๒๙๕	๗๕.๒๖	๕๓๖	๖๘.๑๙
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓๙	๒๕.๓๒	๗๔	๓๐.๘๓	๓๓	๘.๔๒	๑๔๖	๑๘.๕๘
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๖	๑	๐.๑๓
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน								
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๖.๔๙	๓๓	๑๓.๗๕	๘๓	๒๑.๑๗	๑๒๖	๑๖.๐๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๑๓	๗๓.๓๘	๑๘๐	๗๕.๐๐	๒๔๓	๖๑.๙๙	๕๓๖	๖๘.๑๙
๓) ค่าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของธุรกิจ	๒๘	๑๘.๑๘	๒๖	๑๐.๘๓	๓๑	๗.๙๑	๘๕	๑๐.๘๑
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๑	๐.๖๕	๑	๐.๔๒	๓๒	๘.๑๖	๓๔	๔.๓๓
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๖	๑	๐.๑๓
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ ระบุ	๒	๑.๓๐	๐	๐.๐๐	๒	๐.๕๑	๔	๐.๕๑
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐	๒๔๐	๑๐๐.๐๐	๓๙๒	๑๐๐.๐๐	๗๘๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๔๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๒๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๕๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๙ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๕๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๙

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๑ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๙ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๘

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๒ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๔ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๘ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๒๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๙

ตารางที่ ๖๓ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)								
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๒๘	๘๓.๑๒	๑๙๗	๘๒.๐๘	๓๒๑	๘๑.๘๙	๖๔๖	๘๒.๑๙
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๗๓	๔๗.๔๐	๑๑๔	๔๗.๕๐	๖๕	๑๖.๕๘	๒๕๒	๓๒.๐๖
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๔๒	๒๗.๒๗	๖๓	๒๖.๒๕	๕๐	๑๒.๗๖	๑๕๕	๑๙.๗๒
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๒๔	๑๕.๕๘	๖๕	๒๗.๐๘	๕๐	๑๒.๗๖	๑๓๙	๑๗.๖๘
๗) ทำเลที่ตั้ง	๒๒	๑๔.๒๙	๕๐	๒๐.๘๓	๓๑	๗.๙๑	๑๐๓	๑๓.๑๐
๘) ราคาบริการ	๔๕	๒๙.๒๒	๗๘	๓๒.๕๐	๕๑	๑๓.๐๑	๑๗๔	๒๒.๑๔
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๓๐	๑๙.๔๘	๕๔	๒๒.๕๐	๓๒	๘.๑๖	๑๑๖	๑๔.๗๖
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานของรัฐที่สามารถรับรองคุณภาพของสินค้าที่ผลิตหรือนำเข้ามาได้	๕	๓.๒๕	๖	๒.๕๐	๗	๑.๗๙	๑๘	๒.๒๙
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)								
๑) เว็บไซต์	๘๖	๕๕.๘๔	๑๓๗	๕๗.๐๘	๓๑๓	๗๙.๘๕	๕๓๖	๖๘.๑๙
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑	๐.๖๕	๙	๓.๗๕	๑๕	๓.๘๓	๒๕	๓.๑๘
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๑๓	๘.๔๔	๓๒	๑๓.๓๓	๓๒	๘.๑๖	๗๗	๙.๘๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๐๐	๖๔.๙๔	๑๔๘	๖๑.๖๗	๓๑๔	๘๐.๑๐	๕๖๒	๗๑.๕๐
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๖	๒๙.๘๗	๖๙	๒๘.๗๕	๔๕	๑๑.๔๘	๑๖๐	๒๐.๓๖
๖) อื่นๆ เช่น ใช้บริการมากกว่า ๑๐ ปี	๑	๐.๖๕	๑๔	๕.๘๓	๔	๑.๐๒	๑๙	๒.๔๒

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๙ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๖ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๔

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๒ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๒

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๘ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๙ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๑

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๐ รองลงมาคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๙ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๖

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙๔ รองลงมาคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๔ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๗

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ รองลงมาคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๘ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๐ รองลงมาคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๕ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๘

ตารางที่ ๖๔ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๘๗	๐.๔๙	มาก	๗๗.๔๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๔	๒๔๐	๓๘๔	๑๕๘	๓.๘๙	๐.๗๒	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๓๐.๕๓	๔๘.๘๕	๒๐.๑๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๘	๑๙๙	๔๑๑	๑๖๘	๓.๙๔	๐.๗๑	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๒	๒๕.๓๒	๕๒.๒๙	๒๑.๓๗				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๑๔	๒๘๓	๓๐๘	๑๘๐	๓.๘๓	๐.๘๐	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๑๓	๑.๗๘	๓๖.๐๑	๓๙.๑๙	๒๒.๙๐				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๒๖๖	๓๗๙	๑๔๑	๓.๘๔	๐.๗๐	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๓.๘๔	๔๘.๒๒	๑๗.๙๔				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๑๓	๐.๔๖	มาก	๘๒.๖๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๙	๑๔๘	๓๘๐	๒๔๙	๔.๑๑	๐.๗๔	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๑๕	๑๘.๘๓	๔๘.๓๕	๓๑.๖๘				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๑๖๙	๓๙๐	๒๒๕	๔.๐๗	๐.๗๑	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๕	๒๑.๕๐	๔๙.๖๒	๒๘.๖๓				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๑๓	๓๕๘	๓๑๕	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๓๘	๔๕.๕๕	๔๐.๐๘				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๔๑	๔๓๙	๒๐๖	๔.๐๘	๐.๖๖	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๙๔	๕๕.๘๕	๒๖.๒๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๓๑	๔๒๗	๒๒๘	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๖๗	๕๔.๓๓	๒๙.๐๑				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๑๕๐	๓๗๗	๒๕๗	๔.๑๓	๐.๗๒	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๕	๑๙.๐๘	๔๗.๙๖	๓๒.๗๐				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๔	๐.๕๒	มาก	๗๘.๘๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๑	๒๔๗	๓๗๘	๑๖๐	๓.๘๙	๐.๗๑	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๓	๓๑.๔๒	๔๘.๐๙	๒๐.๓๖				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๔	๒๑๑	๓๘๕	๑๘๖	๓.๙๖	๐.๗๒	มาก	๗๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๒๖.๘๔	๔๘.๙๘	๒๓.๖๖				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๗	๒๑๐	๓๗๒	๑๙๗	๓.๙๗	๐.๗๔	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๙	๒๖.๗๒	๔๗.๓๓	๒๕.๐๖				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๑๑	๒๔๑	๓๒๐	๒๑๔	๓.๙๔	๐.๗๙	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๐	๓๐.๖๖	๔๐.๗๑	๒๗.๒๓				

ตารางที่ ๖๔ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
	๑	๒	๓	๔	๕				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๑๖	๐.๕๕	มาก	๘๓.๒๐
๑) การได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๑	๑๓๙	๓๖๔	๔.๑๘	๐.๗๑	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๓	๑๗.๖๘	๔๖.๓๑				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๓๖	๓๘๓	๔.๑๗	๐.๗๐	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๓๐	๔๘.๗๓				
๓) การได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๑	๑๗๓	๓๒๐	๔.๑๕	๐.๗๖	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๓	๒๒.๐๑	๔๐.๗๑				
ภาพรวม						๔.๐๓	๐.๓๘	มาก	๘๐.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๖๕ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๑๔๘	๒๐๙	๓๒๑	๖๙	๓๙	๒.๕๔	๑.๐๕	ค่อนข้างน้อย	๕๐.๘๐
	ร้อยละ	๑๘.๘๓	๒๖.๕๙	๔๐.๘๔	๘.๗๘	๔.๙๖				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๗๙	๒๔๗	๒๘๘	๕๘	๑๔	๒.๓๔	๐.๙๗	ค่อนข้างน้อย	๔๖.๘๐
	ร้อยละ	๒๒.๗๗	๓๑.๔๒	๓๖.๖๔	๗.๓๘	๑.๗๘				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๒๑๕	๒๕๖	๒๖๖	๓๖	๑๓	๒.๒๑	๐.๙๕	ค่อนข้างน้อย	๔๔.๒๐
	ร้อยละ	๒๗.๓๕	๓๒.๕๗	๓๓.๘๔	๔.๕๘	๑.๖๕				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๘๙	๒๗๓	๒๖๖	๕๑	๗	๒.๒๕	๐.๙๒	ค่อนข้างน้อย	๔๕.๐๐
	ร้อยละ	๒๔.๐๕	๓๔.๗๓	๓๓.๘๔	๖.๔๙	๐.๘๙				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๗๘	๒๗๑	๒๙๑	๓๒	๑๔	๒.๒๘	๐.๙๒	ค่อนข้างน้อย	๔๕.๖๐
	ร้อยละ	๒๒.๖๕	๓๔.๔๘	๓๗.๐๒	๔.๐๗	๑.๗๘				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๒๘๖	๒๔๔	๒๑๒	๓๑	๑๓	๒.๐๓	๐.๙๗	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๓๙	๓๑.๐๔	๒๖.๙๗	๓.๙๔	๑.๖๕				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๒๘๙	๒๓๑	๒๒๙	๓๑	๖	๒.๐๓	๐.๙๔	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๗๗	๒๙.๓๙	๒๙.๑๓	๓.๙๔	๐.๗๖				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๒๖๑	๒๕๗	๒๒๑	๔๑	๖	๒.๐๘	๐.๙๔	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๖๐
	ร้อยละ	๓๓.๒๑	๓๒.๗๐	๒๘.๑๒	๕.๒๒	๐.๗๖				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๘๑	๒๘๐	๒๖๑	๔๗	๑๗	๒.๒๙	๐.๙๖	ค่อนข้างน้อย	๔๕.๘๐
	ร้อยละ	๒๓.๐๓	๓๕.๖๒	๓๓.๒๑	๕.๙๘	๒.๑๖				
ภาพรวม							๒.๒๓	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๔๔.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๖๖ ภาพรวมประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑๖๘	๒๑.๓๗
๒. การประชาสัมพันธ์	๖๐	๗.๖๓
๓. การติดต่อประสานงาน	๔๙	๖.๒๓
๔. ความเพียงพอของบุคลากร	๔๘	๖.๑๑
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔๕	๕.๗๓
๖. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๔	๕.๖
๗. ข้อมูลที่ได้รับ	๓๙	๔.๙๖
๘. การรักษาความลับของลูกค้า	๓๔	๔.๓๓
๙. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๙	๒.๔๒
๑๐. ไม่เลือก	๒๘๐	๓๕.๖๒
ภาพรวม	๗๘๖	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๗ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๓ และการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๓

ตารางที่ ๖๗ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๓	๑๖๔	๓๕๖	๒๖๓	๔.๑๒	๐.๗๔	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๘	๒๐.๘๗	๔๕.๒๙	๓๓.๔๖				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๗	๑๕๙	๓๕๖	๒๖๔	๔.๑๒	๐.๗๕	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๙	๒๐.๒๓	๔๕.๒๙	๓๓.๕๙				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๔	๑๗๘	๓๘๒	๒๒๒	๔.๐๕	๐.๗๓	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๒๒.๖๕	๔๘.๖๐	๒๘.๒๔				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๗	๒๓๕	๓๘๔	๑๖๐	๓.๘๙	๐.๗๓	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๙	๒๙.๙๐	๔๘.๘๕	๒๐.๓๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๓	๑๙๗	๓๘๑	๒๐๕	๔.๐๐	๐.๗๓	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๘	๒๕.๐๖	๔๘.๔๗	๒๖.๐๘				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๑	๔	๑๘๖	๓๗๙	๒๑๖	๔.๐๒	๐.๗๔	มาก	๘๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๓	๐.๕๑	๒๓.๖๖	๔๘.๒๒	๒๗.๔๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๔	๒๐๒	๓๘๖	๑๙๓	๓.๙๗	๐.๗๓	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๓	๐.๕๑	๒๕.๗๐	๔๙.๑๑	๒๔.๕๕				
ภาพรวม							๔.๐๒	๐.๖๔	มาก	๘๐.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๖๘ ภาพรวมความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๖๐๔	๗๖.๘๔	๑๘๒	๒๓.๑๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๓๖๒	๔๖.๐๖	๔๒๔	๕๓.๙๔
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๓๙๐	๔๙.๖๒	๓๙๖	๕๐.๓๘
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๒๓๐	๒๙.๒๖	๕๕๖	๗๐.๗๔
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๒๒๖	๒๘.๗๕	๕๖๐	๗๑.๒๕
๖) อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้าทุกที่ยอมรับผล	๒๓	๒.๙๓	๗๖๓	๙๗.๐๗
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๕๒๖	๖๖.๙๒	๒๖๐	๓๓.๐๘
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๓๖๓	๔๖.๑๘	๔๒๓	๕๓.๘๒
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๒๕	๑๕.๙๐	๖๖๑	๘๔.๑๐
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๒๓๖	๓๐.๐๓	๕๕๐	๖๙.๙๗
๕) อื่นๆ เช่น กรณีที่มีปัญหาอยากให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาดีกว่าปฏิเสธแล้วแจ้งว่าเราเป็นหน่วยงานของรัฐไม่สามารถทำได้	๕๗	๗.๒๕	๗๒๙	๙๒.๗๕

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๔ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๒ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๘ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๓

ตารางที่ ๖๙ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทดสอบหาสารประกอบ compound & cresol phosphate ได้	๔	๐.๕๑
๒.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้าทุกที่ยอมรับผล	๖	๐.๗๖
๓.	วิเคราะห์ได้หลากหลาย parameter	๒	๐.๒๕
๔.	อยากให้มีการวิเคราะห์การฆ่าเชื้อบนผ้า พื้นผิว เพิ่มเข้ามาด้วยจะได้ส่งตัวอย่างครั้งเดียว	๑	๐.๑๓

ตารางที่ ๗๐ ภาพรวมรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๖	๐.๗๖
๒.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๘	๑.๐๒
๓.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๑๑	๑.๔๐
๔.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๘	๑.๐๒
๕.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด (เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๒	๐.๒๕
๖.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน โดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๒	๐.๒๕
๗.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๒	๐.๒๕
๘.	ควรมีศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่า จะดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๓	๐.๓๘
๙.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกใบเสร็จเข้าความปรับปรุง	๑	๐.๑๓

ส่วนที่ ๗.๑ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ตารางที่ ๗๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๖๗	๐.๔๓	มาก	๗๓.๔๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๕๙	๗๒	๒๐	๓.๗๑	๐.๗๑	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๕	๓๘.๓๑	๔๖.๗๕	๑๒.๙๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๘	๕๐	๘๐	๑๖	๓.๖๘	๐.๗๓	มาก	๗๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๑๙	๓๒.๔๗	๕๑.๙๕	๑๐.๓๙				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๙	๗๓	๔๔	๒๘	๓.๕๙	๐.๘๕	มาก	๗๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๘๔	๔๗.๔๐	๒๘.๕๗	๑๘.๑๘				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๖๔	๗๐	๒๐	๓.๗๑	๐.๖๘	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๑.๕๖	๔๕.๔๕	๑๒.๙๙				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๐๘	๐.๕๓	มาก	๘๑.๖๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๙	๒๗	๗๘	๔๐	๓.๙๗	๐.๘๒	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๘๔	๑๗.๕๓	๕๐.๖๕	๒๕.๙๗				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๓๙	๖๗	๔๖	๔.๐๒	๐.๗๘	มาก	๘๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๐	๒๕.๓๒	๔๓.๕๑	๒๙.๘๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๖๘	๗๐	๔.๓๕	๐.๖๖	มาก	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๙	๔๔.๑๖	๔๕.๔๕				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๑	๑๐๑	๓๒	๔.๐๗	๐.๕๘	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๖๔	๖๕.๕๘	๒๐.๗๘				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๗	๙๕	๓๒	๔.๐๓	๐.๖๒	มาก	๘๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๕๓	๖๑.๖๙	๒๐.๗๘				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๓๔	๗๗	๔๑	๔.๐๒	๐.๗๔	มาก	๘๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๐	๒๒.๐๘	๕๐.๐๐	๒๖.๖๒				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๗๖	๐.๖๔	มาก	๗๕.๒๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๕๔	๖๙	๓๑	๓.๘๕	๐.๗๓	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๕.๐๖	๔๔.๘๑	๒๐.๑๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๖๑	๖๘	๒๒	๓.๗๑	๐.๗๓	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๕	๓๙.๖๑	๔๔.๑๖	๑๔.๒๙				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๖	๕๑	๗๐	๒๗	๓.๗๗	๐.๗๘	มาก	๗๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๙๐	๓๓.๑๒	๔๕.๔๕	๑๗.๕๓				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๙	๕๗	๕๗	๓๑	๓.๗๑	๐.๘๕	มาก	๗๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๕.๘๔	๓๗.๐๑	๓๗.๐๑	๒๐.๑๓				

ตารางที่ ๗๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
	๑	๒	๓	๔	๕				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑) การให้บริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๘	๘๑	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๖๙	๕๒.๖๐				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๘๓	๔.๒๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๔	๕๓.๙๐				
๓) การให้บริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๒๐	๘๐	๔.๒๒	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๙๙	๕๑.๙๕				
ภาพรวม						๓.๙๔	๐.๔๔	มาก	๗๘.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๔๑	๔๗	๔๐	๑๑	๑๕	๒.๔๓	๑.๒๓	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๖๐
	ร้อยละ	๒๖.๖๒	๓๐.๕๒	๒๕.๙๗	๗.๑๔	๙.๗๔				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๔๘	๕๗	๓๓	๙	๗	๒.๑๖	๑.๐๗	ค่อนข้างน้อย	๔๓.๒๐
	ร้อยละ	๓๑.๑๗	๓๗.๐๑	๒๑.๔๓	๕.๘๔	๔.๕๕				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๕๔	๖๖	๒๕	๕	๔	๑.๙๕	๐.๙๔	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๓๕.๐๖	๔๒.๘๖	๑๖.๒๓	๓.๒๕	๒.๖๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๕๗	๖๑	๒๔	๑๑	๑	๑.๙๕	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๓๗.๐๑	๓๙.๖๑	๑๕.๕๘	๗.๑๔	๐.๖๕				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๔๕	๗๒	๒๙	๔	๔	๒.๐๓	๐.๙๑	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๒๙.๒๒	๔๖.๗๕	๑๘.๘๓	๒.๖๐	๒.๖๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๘๕	๕๓	๑๑	๑	๔	๑.๖๑	๐.๘๖	น้อย	๓๒.๒๐
	ร้อยละ	๕๕.๑๙	๓๔.๔๒	๗.๑๔	๐.๖๕	๒.๖๐				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๗๘	๕๒	๑๙	๕	๐	๑.๖๘	๐.๘๑	น้อย	๓๓.๖๐
	ร้อยละ	๕๐.๖๕	๓๓.๗๗	๑๒.๓๔	๓.๒๕	๐.๐๐				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๖๓	๖๗	๑๖	๖	๒	๑.๘๑	๐.๘๗	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๒๐
	ร้อยละ	๔๐.๙๑	๔๓.๕๑	๑๐.๓๙	๓.๙๐	๑.๓๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๔๘	๖๔	๒๘	๙	๕	๒.๐๘	๑.๐๑	ค่อนข้างน้อย	๔๑.๖๐
	ร้อยละ	๓๑.๑๗	๔๑.๕๖	๑๘.๑๘	๕.๘๔	๓.๒๕				
ภาพรวม							๑.๙๗	๐.๘๒	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ และการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๗๓ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๕๐	๓๒.๔๗
๒. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑	๒๐.๑๓
๓. ความเพียงพอของบุคลากร	๒๒	๑๔.๒๙
๔. การรักษาความลับของลูกค้า	๑๒	๗.๗๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๙	๕.๘๔
๖. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๗	๔.๕๕
๗. การติดต่อประสานงาน	๖	๓.๙๐
๘. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๐.๖๕
๙. ข้อมูลที่ได้รับ	๐	๐.๐๐
๑๐. ไม่เลือก	๑๖	๑๐.๓๙
ภาพรวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๗ รองลงมาคือ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๓ และความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

ตารางที่ ๗๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๑	๑๑	๘๑	๖๑	๔.๓๑	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๕	๗.๑๔	๕๒.๖๐	๓๙.๖๑				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๓	๙	๘๒	๖๐	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๙๕	๕.๘๔	๕๓.๒๕	๓๘.๙๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๑	๒๕	๗๘	๕๐	๔.๑๕	๐.๗๐	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๕	๑๖.๒๓	๕๐.๖๕	๓๒.๔๗				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๔๓	๘๓	๒๘	๓.๙๐	๐.๖๗	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๗.๙๒	๕๓.๙๐	๑๘.๑๘				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๒๕	๘๕	๔๔	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๒๓	๕๕.๑๙	๒๘.๕๗				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๑	๒๑	๘๒	๕๐	๔.๑๘	๐.๖๘	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๖๕	๑๓.๖๔	๕๓.๒๕	๓๒.๔๗				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๓๒	๘๓	๓๙	๔.๐๕	๐.๖๘	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๗๘	๕๓.๙๐	๒๕.๓๒				
ภาพรวม							๔.๑๔	๐.๕๑	มาก	๘๒.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และการประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๗๕ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๑๔	๗๔.๐๓	๔๐	๒๕.๙๗
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๗๖	๔๙.๓๕	๗๘	๕๐.๖๕
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๙๕	๖๑.๖๙	๕๙	๓๘.๓๑
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๕๗	๓๗.๐๑	๙๗	๖๒.๙๙
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๕๑	๓๓.๑๒	๑๐๓	๖๖.๘๘
๖) อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล กรณีที่ส่งวิเคราะห์ผลวิเคราะห์นั้น ลูกค้านักที่ยอมรับผล	๘	๕.๑๙	๑๔๖	๙๔.๘๑
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๑๑	๗๒.๐๘	๔๓	๒๗.๙๒
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๖๐	๓๘.๙๖	๙๔	๖๑.๐๔
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒๙	๑๘.๘๓	๑๒๕	๘๑.๑๗
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๔๙	๓๑.๘๒	๑๐๕	๖๘.๑๘
๕) อื่นๆ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการทำ LAB ควร ใช้เวลารวดเร็วกว่านี้เช่นไม่เกิน ๗ วันทราบผล	๑๗	๑๑.๐๔	๑๓๗	๘๘.๙๖

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๓ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๙ และ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๕

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๘ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๖ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒

ตารางที่ ๗๖ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถทดสอบหาสารประกอบ compound & cresol phosphate ได้	๔	๒.๖๐
๒.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้ายกย่องที่ยอมรับผล	๒	๑.๓๐

ตารางที่ ๗๗ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๖	๓.๙๐
๒.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรที่จะแสดงเหตุผลประกอบ	๖	๓.๙๐
๓.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๒	๑.๓๐
๔.	ควรมีศูนย์กลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่าจะดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๑	๐.๖๕

ส่วนที่ ๗.๒ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ตารางที่ ๗๘ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๘๔	๐.๖๐	มาก	๗๖.๘๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๙	๑๑๒	๔๙	๓.๘๘	๐.๗๒	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๙๒	๔๖.๖๗	๒๐.๔๒				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๗๙	๑๑๑	๕๐	๓.๘๘	๐.๗๒	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๙๒	๔๖.๒๕	๒๐.๘๓				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๕	๑๐๓	๗๐	๖๑	๓.๗๗	๐.๘๗	มาก	๗๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๔๒	๒.๐๘	๔๒.๙๒	๒๙.๑๗	๒๕.๔๒				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๘๔	๑๐๘	๔๘	๓.๘๕	๐.๗๓	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๕.๐๐	๔๕.๐๐	๒๐.๐๐				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๑๔	๐.๔๕	มาก	๘๒.๘๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๔๙	๑๑๒	๗๙	๔.๑๓	๐.๗๒	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๔๒	๔๖.๖๗	๓๒.๙๒				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๕๖	๑๑๔	๗๐	๔.๐๖	๐.๗๒	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๓.๓๓	๔๗.๕๐	๒๙.๑๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๔๗	๙๘	๙๕	๔.๒๐	๐.๗๔	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๕๘	๔๐.๘๓	๓๙.๕๘				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔๘	๑๒๓	๖๙	๔.๐๙	๐.๖๙	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๕๑.๒๕	๒๘.๗๕				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๔๒	๑๑๗	๘๑	๔.๑๖	๐.๗๐	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๕๐	๔๘.๗๕	๓๓.๗๕				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔๔	๑๐๒	๙๔	๔.๒๑	๐.๗๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๓๓	๔๒.๕๐	๓๙.๑๗				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๐๘	๐.๕๒	มาก	๘๑.๖๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๑	๘๗	๑๐๒	๕๐	๓.๘๔	๐.๗๕	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๓๖.๒๕	๔๒.๕๐	๒๐.๘๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๔๘	๘๙	๑๐๒	๔.๒๒	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๒๐.๐๐	๓๗.๐๘	๔๒.๕๐				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๕๘	๘๙	๙๒	๔.๑๓	๐.๗๙	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๒๔.๑๗	๓๗.๐๘	๓๘.๓๓				

ตารางที่ ๗๘ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) ความพึงพอใจของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๒	๕๘	๙๐	๙๐	๔.๑๒	๐.๘๐	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๒๔.๑๗	๓๗.๕๐	๓๗.๕๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๒	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑) การได้รับบริการที่ตรง ตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๒๖	๘๔	๔.๒๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๕๒.๕๐	๓๕.๐๐				
๒) การบริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๑๙	๙๑	๔.๒๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕๐	๔๙.๕๘	๓๗.๙๒				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๓๙	๑๑๗	๘๔	๔.๑๙	๐.๖๙	มาก	๘๓.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๒๕	๔๘.๗๕	๓๕.๐๐				
ภาพรวม							๔.๐๗	๐.๕๑	มาก	๘๑.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗๙ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล	จำนวน	๔๘	๖๕	๘๐	๓๒	๑๕	๒.๕๙	๑.๑๔	ปานกลาง	๕๑.๘๐
	ร้อยละ	๒๐.๐๐	๒๗.๐๘	๓๓.๓๓	๑๓.๓๓	๖.๒๕				
๒. ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๙	๘๓	๕๓	๓๒	๓	๒.๒๔	๑.๐๕	ค่อนข้าง น้อย	๔๔.๘๐
	ร้อยละ	๒๘.๗๕	๓๔.๕๘	๒๒.๐๘	๑๓.๓๓	๑.๒๕				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๙๑	๗๘	๕๑	๑๕	๕	๒.๐๒	๑.๐๒	ค่อนข้าง น้อย	๔๐.๔๐
	ร้อยละ	๓๗.๙๒	๓๒.๕๐	๒๑.๒๕	๖.๒๕	๒.๐๘				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๗๐	๙๓	๕๓	๒๑	๓	๒.๑๔	๐.๙๘	ค่อนข้าง น้อย	๔๒.๘๐
	ร้อยละ	๒๙.๑๗	๓๘.๗๕	๒๒.๐๘	๘.๗๕	๑.๒๕				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๗๑	๘๔	๖๖	๑๒	๗	๒.๑๗	๑.๐๐	ค่อนข้าง น้อย	๔๓.๔๐
	ร้อยละ	๒๙.๕๘	๓๕.๐๐	๒๗.๕๐	๕.๐๐	๒.๙๒				
๖. ความน่าเชื่อถือของการ บริการ	จำนวน	๑๑๖	๗๙	๒๔	๑๕	๖	๑.๘๒	๑.๐๑	ค่อนข้าง น้อย	๓๖.๔๐
	ร้อยละ	๔๘.๓๓	๓๒.๙๒	๑๐.๐๐	๖.๒๕	๒.๕๐				
๗. การรักษาความลับของ ลูกค้า	จำนวน	๑๑๘	๗๓	๓๓	๑๑	๕	๑.๘๐	๐.๙๘	ค่อนข้าง น้อย	๓๖.๐๐
	ร้อยละ	๔๙.๑๗	๓๐.๔๒	๑๓.๗๕	๔.๕๘	๒.๐๘				
๘. ความสุภาพและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๐๘	๘๒	๒๘	๑๘	๔	๑.๘๗	๑.๐๐	ค่อนข้าง น้อย	๓๗.๔๐
	ร้อยละ	๔๕.๐๐	๓๔.๑๗	๑๑.๖๗	๗.๕๐	๑.๖๗				
๙. ความเพียงพอของ บุคลากร	จำนวน	๗๕	๙๖	๔๑	๒๐	๘	๒.๑๓	๑.๐๕	ค่อนข้าง น้อย	๔๒.๖๐
	ร้อยละ	๓๑.๒๕	๔๐.๐๐	๑๗.๐๘	๘.๓๓	๓.๓๓				
ภาพรวม							๒.๐๘	๐.๘๗	ค่อนข้าง น้อย	๔๑.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ยกเว้นประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล ด้วยคะแนน ๒.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๘๐ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๘๔	๓๕.๐๐
๒. ความเพียงพอของบุคลากร	๒๓	๙.๕๘
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑๔	๕.๘๓
๔. การประชาสัมพันธ์	๑๑	๔.๕๘
๕. การติดต่อประสานงาน	๘	๓.๓๓
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๒	๐.๘๓
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๒	๐.๘๓
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒	๐.๘๓
๙. ข้อมูลที่ได้รับ	๑	๐.๔๒
๑๐. ไม่เลือก	๙๓	๓๘.๗๕
ภาพรวม	๒๔๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือ ความเพียงพอของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๘ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๓

ตารางที่ ๘๑ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๒	๒๕	๑๐๒	๑๑๑	๔.๓๔	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๑๐.๔๒	๔๒.๕๐	๔๖.๒๕				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๒	๑๖	๑๐๘	๑๑๔	๔.๓๙	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๖.๖๗	๔๕.๐๐	๔๗.๕๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	๐	๒	๒๓	๑๑๘	๙๗	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๙.๕๘	๔๙.๑๗	๔๐.๔๒				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๔	๔๖	๑๒๒	๖๘	๔.๐๖	๐.๗๔	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๖๗	๑๙.๑๗	๕๐.๘๓	๒๘.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๓๕	๑๑๘	๘๖	๔.๒๐	๐.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๒	๑๔.๕๘	๔๙.๑๗	๓๕.๘๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๒	๓๓	๑๑๓	๙๒	๔.๒๓	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๑๓.๗๕	๔๗.๐๘	๓๘.๓๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๓	๓๓	๑๑๗	๘๗	๔.๒๐	๐.๗๒	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๒๕	๑๓.๗๕	๔๘.๗๕	๓๖.๒๕				
ภาพรวม							๔.๒๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้ การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับ งานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็น ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๘๒ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๗๙	๗๔.๕๘	๖๑	๒๕.๔๒
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๓๒	๕๕.๐๐	๑๐๘	๔๕.๐๐
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๔๙	๖๒.๐๘	๙๑	๓๗.๙๒
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๙๗	๔๐.๔๒	๑๔๓	๕๙.๕๘
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๑๐	๔๕.๘๓	๑๓๐	๕๔.๑๗
๖) อื่นๆ เช่น วิเคราะห์และเบรคได้หลากหลาย Parameter	๙	๓.๗๕	๒๓๑	๙๖.๒๕
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๖๙	๗๐.๔๒	๗๑	๒๙.๕๘
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๐๗	๔๔.๕๘	๑๓๓	๕๕.๔๒
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๔๓	๑๗.๙๒	๑๙๗	๘๒.๐๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๘๙	๓๗.๐๘	๑๕๑	๖๒.๙๒
๕) อื่นๆ เช่น ควรมีบริการมารับตัวอย่างนอกสถานที่ การชำระ เงินเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน เพิ่มช่องทางการชำระ	๒๗	๑๑.๒๕	๒๑๓	๘๘.๗๕

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมีส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้ มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๘ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๘ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๒ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๘ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๘

ตารางที่ ๘๓ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เป็นหน่วยงานราชการที่มีมาตรฐานสากล ลูกค้ายกย่องยอมรับผล	๒	๐.๘๓
๒.	ลูกค้ายกย่องให้การยอมรับ	๒	๐.๘๓
๓.	วิเคราะห์ได้หลากหลาย parameter	๒	๐.๘๓

ตารางที่ ๘๔ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ต้องการให้กรมหาวิทยาลัยบริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๔	๑.๖๗
๒.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมหาวิทยาลัยบริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด(เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๒	๐.๘๓
๓.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน โดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๒	๐.๘๓
๔.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๓	๑.๒๕
๕.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๔	๑.๖๗
๖.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๒	๐.๘๓
๗.	ควรมีสุนัขกลางในการให้ข้อมูลและประสานข้อมูล กรณีติดต่อให้ดำเนินการ ไม่ทราบว่าดำเนินการติดต่อหรือเริ่มต้นอย่างไร หน่วยงานใด ต้องการให้ใบคำร้องมีทุกหัวข้อที่กรมหาวิทยาลัยบริการ รับตรวจสอบและเลือกโดยวิธีการ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ครอบคลุมว่ารับตรวจสอบด้านใด	๒	๐.๘๓
๘.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๒	๐.๘๓

ส่วนที่ ๗.๓ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ตารางที่ ๘๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๓.๙๓	๐.๔๒	มาก	๗๘.๖๐
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๑๑	๒๐๐	๘๐	๓.๙๒	๐.๗๐	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๖	๒๘.๓๒	๕๑.๐๒	๒๐.๔๑				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๗๗	๒๑๙	๙๖	๔.๐๕	๐.๖๖	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๖๔	๕๕.๘๗	๒๔.๔๙				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๑๖	๑๙๔	๘๒	๓.๙๑	๐.๗๑	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๕๙	๔๙.๔๙	๒๐.๙๒				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๒๗	๒๐๑	๖๔	๓.๘๔	๐.๖๘	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๔๐	๕๑.๒๘	๑๖.๓๓				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๖๖	๑๖๙	๑๕๗	๔.๒๓	๐.๗๒	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๘๔	๔๓.๑๑	๔๐.๐๕				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๖๕	๑๗๗	๑๕๐	๔.๒๒	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๕๘	๔๕.๑๕	๓๘.๒๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๕๑	๑๖๗	๑๗๔	๔.๓๑	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๐๑	๔๒.๖๐	๔๔.๓๙				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๕	๑๘๒	๑๓๕	๔.๑๕	๐.๗๒	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๑๓	๔๖.๔๓	๓๔.๔๔				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖๖	๑๘๑	๑๔๕	๔.๒๐	๐.๗๑	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๘๔	๔๖.๑๗	๓๖.๙๙				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๕	๑๗๓	๑๔๔	๔.๑๘	๐.๗๓	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๑๓	๔๔.๑๓	๓๖.๗๓				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๐	๐.๔๘	มาก	๗๘.๐๐
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๑๑๖	๑๙๗	๗๙	๓.๙๑	๐.๗๐	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๕๙	๕๐.๒๖	๒๐.๑๕				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๑๕	๒๒๒	๕๕	๓.๘๕	๐.๖๔	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๓๔	๕๖.๖๓	๑๔.๐๓				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๑๐	๒๐๙	๗๓	๓.๙๑	๐.๖๘	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๘.๐๖	๕๓.๓๒	๑๘.๖๒				

ตารางที่ ๘๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) ความพึงพอใจของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้อง สุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๒๓	๑๗๕	๙๔	๓.๙๓	๐.๗๔	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๑.๓๘	๔๔.๖๔	๒๓.๙๘				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๔	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑) การได้รับบริการที่ตรง ตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๖๕	๑๓๒	๑๙๕	๔.๓๓	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๕๘	๓๓.๖๗	๔๙.๗๔				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๘๒	๑๖๓	๑๔๗	๔.๑๗	๐.๗๕	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๙๒	๔๑.๕๘	๓๗.๕๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๙๗	๑๑๓	๑๘๒	๔.๒๒	๐.๘๒	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๔.๗๔	๒๘.๘๓	๔๖.๔๓				
ภาพรวม							๔.๐๘	๐.๓๗	มาก	๘๑.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๘๖ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๕๙	๙๗	๒๐๑	๒๖	๙	๒.๕๖	๐.๙๑	ค่อนข้างน้อย	๕๑.๒๐
	ร้อยละ	๑๕.๐๕	๒๔.๗๔	๕๑.๒๘	๖.๖๓	๒.๓๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๒	๑๐๗	๒๐๒	๑๗	๔	๒.๔๗	๐.๘๕	ค่อนข้างน้อย	๔๙.๔๐
	ร้อยละ	๑๕.๘๒	๒๗.๓๐	๕๑.๕๓	๔.๓๔	๑.๐๒				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๗๐	๑๑๒	๑๙๐	๑๖	๔	๒.๔๒	๐.๘๖	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๔๐
	ร้อยละ	๑๗.๘๖	๒๘.๕๗	๔๘.๔๗	๔.๐๘	๑.๐๒				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๖๒	๑๑๙	๑๘๙	๑๙	๓	๒.๔๔	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๘๐
	ร้อยละ	๑๕.๘๒	๓๐.๓๖	๔๘.๒๑	๔.๘๕	๐.๗๗				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๖๒	๑๑๕	๑๙๖	๑๖	๓	๒.๔๕	๐.๘๓	ค่อนข้างน้อย	๔๙.๐๐
	ร้อยละ	๑๕.๘๒	๒๙.๓๔	๕๐.๐๐	๔.๐๘	๐.๗๗				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๘๕	๑๑๒	๑๗๗	๑๕	๓	๒.๓๓	๐.๘๘	ค่อนข้างน้อย	๔๖.๖๐
	ร้อยละ	๒๑.๖๘	๒๘.๕๗	๔๕.๑๕	๓.๘๓	๐.๗๗				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๙๓	๑๐๖	๑๗๗	๑๕	๑	๒.๓๐	๐.๘๘	ค่อนข้างน้อย	๔๖.๐๐
	ร้อยละ	๒๓.๗๒	๒๗.๐๔	๔๕.๑๕	๓.๘๓	๐.๒๖				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๙๐	๑๐๘	๑๗๗	๑๗	๐	๒.๓๑	๐.๘๗	ค่อนข้างน้อย	๔๖.๒๐
	ร้อยละ	๒๒.๙๖	๒๗.๕๕	๔๕.๑๕	๔.๓๔	๐.๐๐				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๕๘	๑๒๐	๑๙๒	๑๘	๔	๒.๔๖	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๔๙.๒๐
	ร้อยละ	๑๔.๘๐	๓๐.๖๑	๔๘.๙๘	๔.๕๙	๑.๐๒				
ภาพรวม							๒.๔๒	๐.๗๗	ค่อนข้างน้อย	๔๘.๔๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๒.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๘๗ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การประชาสัมพันธ์	๔๐	๑๐.๒๐
๒. ข้อมูลที่ได้รับ	๓๘	๙.๖๙
๓. การติดต่อประสานงาน	๓๕	๘.๙๓
๔. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๓๔	๘.๖๗
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒๔	๖.๑๒
๖. การรักษาความลับของลูกค้า	๒๐	๕.๑๐
๗. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๖	๔.๐๘
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑	๒.๘๑
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๓	๐.๗๗
๑๐. ไม่เลือก	๑๗๑	๔๓.๖๒
ภาพรวม	๓๙๒	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๙ และการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๓

ตารางที่ ๘๘ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๑๒๘	๑๗๓	๙๑	๓.๙๑	๐.๗๔	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๖๕	๔๔.๑๓	๒๓.๒๑				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๒	๑๓๔	๑๖๖	๙๐	๓.๘๘	๐.๗๖	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๓๔.๑๘	๔๒.๓๕	๒๒.๙๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๑	๑๓๐	๑๘๖	๗๕	๓.๘๕	๐.๗๒	มาก	๗๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๒๖	๓๓.๑๖	๔๗.๔๕	๑๙.๑๓				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๓	๑๔๖	๑๗๙	๖๔	๓.๗๘	๐.๗๒	มาก	๗๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๗	๓๗.๒๔	๔๕.๖๖	๑๖.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๒	๑๓๗	๑๗๘	๗๕	๓.๘๓	๐.๗๓	มาก	๗๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๑	๓๔.๙๕	๔๕.๔๑	๑๙.๑๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๑	๑	๑๓๒	๑๘๔	๗๔	๓.๘๔	๐.๗๓	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๒๖	๐.๒๖	๓๓.๖๗	๔๖.๙๔	๑๘.๘๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๑	๑๓๗	๑๘๖	๖๗	๓.๘๑	๐.๗๒	มาก	๗๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๒๖	๐.๒๖	๓๔.๙๕	๔๗.๔๕	๑๗.๐๙				
ภาพรวม							๓.๘๔	๐.๖๗	มาก	๗๖.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๘๙ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๓๑๑	๗๙.๓๔	๘๑	๒๐.๖๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๕๔	๓๙.๒๙	๒๓๘	๖๐.๗๑
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๔๖	๓๗.๒๔	๒๔๖	๖๒.๗๖
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๗๖	๑๙.๓๙	๓๑๖	๘๐.๖๑
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๖๕	๑๖.๕๘	๓๒๗	๘๓.๔๒
๖) อื่นๆ เช่น อยากให้มีการวิเคราะห์การชำรุดบนผ้า พื้นผิว เพิ่มเข้ามาด้วยจะได้ส่งตัวอย่างที่เดียวเลย	๖	๑.๕๓	๓๘๖	๙๘.๔๗
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๒๔๖	๖๒.๗๖	๑๔๖	๓๗.๒๔
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๙๖	๕๐.๐๐	๑๙๖	๕๐.๐๐
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕๓	๑๓.๕๒	๓๓๙	๘๖.๔๘
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๙๘	๒๕.๐๐	๒๙๔	๗๕.๐๐
๕) อื่นๆ เช่น ปรับปรุงรายงานให้อ่านเข้าใจมากขึ้น	๑๓	๓.๓๒	๓๗๙	๙๖.๖๘

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็น หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๔ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๔

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๖ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

**ตารางที่ ๙๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม**

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ต้องการให้มีการวิเคราะห์การชำรุดบนผ้า พื้นผิว เพื่อที่จะได้ส่งตัวอย่างครั้งเดียว	๑	๐.๒๖

ตารางที่ ๙๑ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ปรับอัตราค่าบริการไม่ให้สูงจนเกินไป	๒	๐.๕๑
๒.	ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้เบ็ดเสร็จให้มากกว่านี้ และหากยังไม่สามารถตอบคำถามได้ ก็ควรจะแสดงเหตุผลประกอบ	๒	๐.๕๑
๓.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกใบเสร็จเข้าความปรับปรุง	๑	๐.๒๖
๔.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑	๐.๒๖

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

ประเด็นสำคัญที่ที่ปรึกษาโครงการได้นำแบบสอบถามและผลการศึกษา
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗
ปรับแก้และพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างร่างแบบสอบถามในปี ๕๘

ประเด็นสำคัญที่ที่ปรึกษาโครงการได้นำแบบสอบถามและผลการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ปรับแก้และพัฒนาเพื่อนำไปสู่การสร้างร่างแบบสอบถามในปี ๕๘

ประเด็นที่ทำการปรับแก้	ปรับแก้หรือเพิ่มเติม	เหตุผล
ข้อมูลทั่วไป ในข้อที่ ๑.๕	เพิ่มเติม ☐ ๙) มีหลักสูตรที่ตรงตามที่ต้องการ ☐ ๑๐) หลักสูตรที่ให้บริการมีความหลากหลาย	เพื่อให้มีตัวเลือกที่ครอบคลุมทุกงานบริการ
ข้อมูลทั่วไป ข้อที่ ๑.๖	เพิ่มเติม ๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	เพื่อเป็นข้อมูลที่สามารถใช้กับทุกงานบริการและเป็นประโยชน์ต่องานบริการในการนำไปเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ต่อไป
ข้อคำถาม ๒.๑	ตัดข้อ ๒.๑.๕ มีข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ และแทนด้วย “มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย กรองง่าย”	สอดคล้องกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และใช้กับทุกงานบริการ
ข้อคำถาม ๒.๒ ความพึงพอใจด้านบุคลากร	เพิ่ม ข้อ ๖) ความเพียงพอของบุคลากร	เพื่อให้ครอบคลุมในงานบริการถ่ายทอดเทคโนโลยีและงานฝึกอบรม
ข้อ ๒.๒.๓ ในแบบสอบถามของ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	ตัดข้อ ๒.๒.๓ เทคนิค/วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร ออก	เนื่องจากมีความใกล้เคียงกับข้อ ๒.๒.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ
ส่วนที่ ๔	เพิ่มเติม ส่วนที่ ๔ การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดย ทบทวนการวัดระดับความเชื่อมั่นทางด้านบริการจากหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาประกอบประกอบการกำหนดข้อคำถาม	เนื่องจากเป็นความต้องการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในปี พ.ศ.๒๕๕๘

ภาคผนวก ๒

ตัวอย่างการปรับแก้แบบสอบถาม
จากคณะกรรมการกำกับการทำงานฯ



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อย่างสูง และขอเชิญท่านกรณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หมายถึง การให้บริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043

ผู้รับบริการ : ผู้ใช้บริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

งานบริการ : ผู้ใช้บริการระบบงานห้องปฏิบัติการ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากการร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6)ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8) ว่างาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) ได้รับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17043 ☐ 4) รายการวิเคราะห์ที่ให้บริการมีหลากหลาย
☐ 5) มีวิธีการระมัดระวังที่ถูกต้อง ☐ 6) คุณภาพของบุคลากร มีประสบการณ์/ชำนาญ/เชื่อถือ
☐ 7) ทำเลที่ตั้ง ☐ 8) ราคาค่าบริการ ราคาไม่แพง
☐ 9) การบริการข้อมูลทางสารสนเทศ ☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) หลักสูตรที่ให้บริการมีความหลากหลาย ☐ 12) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

→ กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความหลากหลาย คณะนักวิจัย



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ						
4) การมีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย						
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ						
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน						
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ						
5) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6) ความเพียงพอของบุคลากร						

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						



ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
 ระดับ 2 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจน้อย
 ระดับ 3 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจปานกลาง
 ระดับ 4 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจมาก
 ระดับ 5 หมายถึง มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการ ทดสอบ และการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 จำนวนที่จอดรถที่จัดไว้สำหรับผู้มาติดต่อ						
3.7 จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการ						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ ปี)

3.6 ความไม่สะอาดของอาคาร
 3.7 การบริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่น มากที่สุด (5)	เชื่อมั่น มาก (4)	เชื่อมั่น ปานกลาง (3)	เชื่อมั่น น้อย (2)	เชื่อมั่น น้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มี ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือและชื่อเสียง
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดอธิบาย ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

มีคุณภาพ ได้ใจคอ.

มาตรฐาน.

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
- ☐ 5) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

4) จัดสรรเจ้าหน้าที่

จัดสรร



ภาคผนวก ๓

ตัวอย่างแบบสอบถาม



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมืตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ และกรุณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานบริการสอบเทียบ หมายถึง การให้บริการสอบเทียบเครื่องมือวัด (measurement equipment) และมาตรฐานการวัด (measurement standard) ซึ่งใช้ในด้านวิทยาศาสตร์และด้านอุตสาหกรรม

ผู้รับบริการ : ผู้เข้ารับบริการสอบเทียบเครื่องมือวัดและมาตรฐานการวัด

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6)ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ						
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย						
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ						
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ						
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ						

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)



กรมวิทยาศาสตร์บริการ
แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ และกรุณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ หมายถึง การให้บริการโดยการฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านวิชาการ

ผู้รับบริการ : ผู้เข้ารับฝึกอบรม/สัมมนาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

งานบริการ : งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6)ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่	
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)		
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน							
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ							
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย							
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ							
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ							
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ							
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ							
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ							
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ							

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมืตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ และกรุณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานถ่ายทอดเทคโนโลยี หมายถึง การให้บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีโดยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการตามหลักสูตรด้านต่างๆ เช่น วัสดุศาสตร์ เทคโนโลยีชีวภาพ และสมุนไพร เทคโนโลยีอาหาร เทคโนโลยีเซรามิก โครงการศูนย์ศิลปาชีพ เป็นต้น

ผู้รับบริการ : ผู้เข้ารับบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี

งานบริการ : งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ						
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย						
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ						
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ						
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ						

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมืตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ และกรุณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ หมายถึง การให้บริการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 และการให้บริการรับรองความสามารถผู้จัดโปรแกรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043

ผู้รับบริการ : ผู้เข้ารับบริการระบบงานห้องปฏิบัติการ

งานบริการ : งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6)ปริญญาตรี
☐ 7)ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่	
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)		
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน							
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ							
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย							
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ							
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ							
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ							
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ							
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ							
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ							

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)



กรมวิทยาศาสตร์บริการ
แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ และกรุณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง การให้บริการข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่ผู้ขอรับบริการ ณ สำนักห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยผู้ขอรับบริการติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ และทางอีเมล

งานบริการ : งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากการร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6)ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่	
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)		
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน							
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ							
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย							
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ							
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ							
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ							
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ							
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ							
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ							

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ” ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมืตอบแบบสำรวจมา ณ โอกาสนี้ และกรุณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ หมายถึง การให้บริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043

ผู้รับบริการ : ห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ

งานบริการ : กิจกรรมทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่	
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)		
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน							
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ							
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย							
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ							
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ							
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ							
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ							
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ							
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ							

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการ และการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)

- ☐ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
☐ โครงการเคมี
☐ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

แบบสำรวจ เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ”
ประจำปีงบประมาณ 2558

กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2558 ในฐานที่ท่านเป็นผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อย่างสูง และขอเชิญท่านกรณาส่งแบบสำรวจกลับทางไปรษณีย์ หรือทางโทรสาร/ทาง E-mail

งานตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ หมายถึง การให้บริการวิเคราะห์ทดสอบสมบัติทางเคมี ฟิสิกส์ เชิงกล และวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ผู้รับบริการ : ผู้เข้ารับบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

งานบริการ : งานตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามความเป็นจริง

2. หัวข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อของท่านแต่อย่างใด ผู้สำรวจจะเก็บแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอเฉพาะข้อมูลจากการประมวลผลเท่านั้น ซึ่งผลจากความร่วมมือของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อไป

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



แบบสอบถาม เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2558

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) 15 – 19 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี
☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 – 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 4) ปวช. ☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4) เกษตรกร
☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
☐ 9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 2) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025
☐ 3) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย ☐ 4) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043
☐ 5) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ
☐ 6) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 7) ทำเลที่ตั้ง
☐ 8) ราคาค่าบริการ ☐ 9) คุณภาพของการให้บริการ
☐ 10) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ
☐ 11) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 4) บุคคลแนะนำ ☐ 5) งานสัมมนา/นิทรรศการ ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่	
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)		
2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน							
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ							
4) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย							
2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ							
2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ							
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ							
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ							
5) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ							
6) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ							

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่
	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	
2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ มีความชัดเจน						
2) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ						
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น						
2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
3) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์						

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความไม่พึงพอใจ จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|----------------------------|
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจน้อย |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมาก |
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด |

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	ไม่ พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	ไม่ พึงพอใจ น้อย (2)	ไม่ พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่ พึงพอใจ มาก (4)	ไม่ พึงพอใจ มากที่สุด (5)	
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล						
3.2 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน						
3.3 ข้อมูลที่ได้รับ						
3.4 การติดต่อประสานงาน						
3.5 การประชาสัมพันธ์						
3.6 ความน่าเชื่อถือของการบริการ						
3.7 การรักษาความลับของลูกค้า						
3.8 ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.9 ความเพียงพอของบุคลากร						

3.10 ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการข้อใดใน 9 ข้อ จากตารางด้านบนมากที่สุด

(โปรดระบุตัวเลข 3.1-3.9 ในช่อง ☐ นี้)

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของท่านว่าอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ของความเชื่อมั่น จะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					สำหรับเจ้าหน้าที่
	เชื่อมั่นมากที่สุด (5)	เชื่อมั่นมาก (4)	เชื่อมั่นปานกลาง (3)	เชื่อมั่นน้อย (2)	เชื่อมั่นน้อยที่สุด (1)	
1) ความเป็นหน่วยงานราชการ						
2) ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล						
3) การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ						
4) อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5) ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
6) หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้						
7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ
- ☐ 2) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ
- ☐ 3) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ
- ☐ 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี
- ☐ 5) ค่าบริการเหมาะสม
- ☐ 6) อื่นๆ (ระบุ)

5.2 การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น
- ☐ 2) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
- ☐ 3) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ 4) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
- ☐ 5) อื่นๆ (ระบุ)

ภาคผนวก ๔

รายละเอียดของค่าความเชื่อมั่น

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	41

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c2.1.1	4.4667	.73030	30
c2.1.2	4.3667	.55605	30
c2.1.3	4.4667	.57135	30
c2.1.4	4.4000	.67466	30
total_2.1	4.4250	.43624	30
c2.2.1	4.1667	.79148	30
c2.2.2	4.1333	.68145	30
c2.2.3	4.0667	.82768	30
c2.2.4	4.3333	.54667	30
c2.2.5	4.0667	.69149	30
c2.2.6	4.4667	.50742	30
total_2.2	4.2056	.32069	30
c2.3.1	4.3667	.61495	30
c2.3.2	4.1000	.54772	30

	Mean	Std. Deviation	N
c2.3.3	4.2667	.69149	30
c2.3.4	4.2667	.73968	30
total_2.3	4.2500	.49130	30
c2.4.1	4.2333	.72793	30
c2.4.2	4.3333	.54667	30
c2.4.3	4.4667	.57135	30
total_2.4	4.3444	.45891	30
total_2	4.2922	.27612	30
c3.1	1.7000	.65126	30
c3.2	1.6000	.67466	30
c3.3	1.5000	.57235	30
c3.4	1.5667	.77385	30
c3.5	1.3333	.47946	30
c3.6	1.3000	.53498	30
c3.7	1.1667	.37905	30
c3.8	1.2333	.50401	30
c3.9	1.3333	.47946	30
c3.10	3.5000	1.22474	30
total_3	1.6233	.35785	30
r4.1	4.5333	.62881	30
r4.2	4.6000	.56324	30
r4.3	4.3000	.70221	30
r4.4	4.3000	.65126	30
r4.5	4.4333	.56832	30
r4.6	4.5000	.57235	30
r4.7	4.4667	.62881	30
total_4	4.4476	.49591	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c2.1.1	143.4548	70.634	.184	.807
c2.1.2	143.5548	70.370	.294	.803
c2.1.3	143.4548	68.560	.480	.797
c2.1.4	143.5214	69.000	.354	.800
total_2.1	143.4964	69.425	.524	.798
c2.2.1	143.7548	69.740	.231	.805
c2.2.2	143.7881	67.910	.450	.797
c2.2.3	143.8548	71.802	.067	.812
c2.2.4	143.5881	73.622	-.053	.812
c2.2.5	143.8548	71.830	.095	.810
c2.2.6	143.4548	72.346	.095	.808
total_2.2	143.7159	70.843	.459	.801
c2.3.1	143.5548	67.926	.505	.796
c2.3.2	143.8214	71.273	.200	.805
c2.3.3	143.6548	66.728	.550	.793
c2.3.4	143.6548	66.987	.487	.795
total_2.3	143.6714	68.044	.634	.794
c2.4.1	143.6881	70.523	.194	.806
c2.4.2	143.5881	71.499	.176	.806
c2.4.3	143.4548	69.761	.350	.801
total_2.4	143.5770	70.420	.363	.801
total_2	143.6293	69.677	.796	.797
c3.1	146.2214	73.123	-.011	.813
c3.2	146.3214	74.537	-.135	.817
c3.3	146.4214	72.880	.022	.811
c3.4	146.3548	74.371	-.116	.819
c3.5	146.5881	72.045	.141	.807
c3.6	146.6214	72.432	.078	.809
c3.7	146.7548	72.184	.170	.806
c3.8	146.6881	71.714	.171	.806
c3.9	146.5881	73.529	-.041	.811

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c3.10	144.4214	64.514	.377	.801
total_3	146.2981	71.816	.244	.804
r4.1	143.3881	68.391	.446	.797
r4.2	143.3214	71.023	.219	.805
r4.3	143.6214	67.772	.446	.797
r4.4	143.6214	65.635	.698	.788
r4.5	143.4881	67.261	.626	.792
r4.6	143.4214	68.754	.457	.798
r4.7	143.4548	69.991	.289	.803
total_4	143.4738	68.268	.599	.795

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
147.9214	73.424	8.56880	41

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c2.1.1	4.4667	.73030	30
c2.1.2	4.3667	.55605	30
c2.1.3	4.4667	.57135	30
c2.1.4	4.4000	.67466	30
c2.2.1	4.1667	.79148	30
c2.2.2	4.1333	.68145	30
c2.2.3	4.0667	.82768	30
c2.2.4	4.3333	.54667	30
c2.2.5	4.0667	.69149	30
c2.2.6	4.4667	.50742	30
c2.3.1	4.3667	.61495	30
c2.3.2	4.1000	.54772	30
c2.3.3	4.2667	.69149	30
c2.3.4	4.2667	.73968	30
c2.4.1	4.2333	.72793	30
c2.4.2	4.3333	.54667	30

	Mean	Std. Deviation	N
c2.4.3	4.4667	.57135	30
total_2.1	4.4250	.43624	30
total_2.2	4.2056	.32069	30
total_2.3	4.2500	.49130	30
total_2.4	4.3444	.45891	30
total_2	4.2922	.27612	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c2.1.1	90.0172	33.230	.463	.810
c2.1.2	90.1172	34.171	.490	.810
c2.1.3	90.0172	33.960	.507	.809
c2.1.4	90.0838	32.755	.577	.804
c2.2.1	90.3172	35.231	.192	.827
c2.2.2	90.3505	34.113	.388	.815
c2.2.3	90.4172	37.543	-.056	.842
c2.2.4	90.1505	37.291	.011	.830
c2.2.5	90.4172	37.928	-.087	.839
c2.2.6	90.0172	35.228	.362	.816
c2.3.1	90.1172	33.274	.565	.806
c2.3.2	90.3838	35.355	.308	.818
c2.3.3	90.2172	33.285	.489	.809
c2.3.4	90.2172	33.399	.435	.812
c2.4.1	90.2505	33.797	.394	.814
c2.4.2	90.1505	35.550	.278	.819
c2.4.3	90.0172	33.880	.520	.809
total_2.1	90.0588	33.313	.826	.800
total_2.2	90.2783	35.857	.444	.815
total_2.3	90.2338	33.644	.663	.804
total_2.4	90.1394	34.235	.599	.808
total_2	90.1917	34.353	.999	.804

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
94.4838	37.664	6.13709	22

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c3.1	1.70	.651	30
c3.2	1.60	.675	30
c3.3	1.50	.572	30
c3.4	1.57	.774	30
c3.5	1.33	.479	30
c3.6	1.30	.535	30
c3.7	1.17	.379	30
c3.8	1.23	.504	30
c3.9	1.33	.479	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c3.1	11.03	8.654	.545	.809
c3.2	11.13	8.120	.674	.792
c3.3	11.23	8.392	.738	.786
c3.4	11.17	7.661	.679	.792
c3.5	11.40	9.490	.490	.815
c3.6	11.43	8.737	.678	.794
c3.7	11.57	10.254	.317	.830
c3.8	11.50	9.569	.431	.821
c3.9	11.40	10.248	.225	.840

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.73	11.168	3.342	9

4. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 4 การวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรม
วิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
r4.1	4.5333	.62881	30
r4.2	4.6000	.56324	30
r4.3	4.3000	.70221	30
r4.4	4.3000	.65126	30
r4.5	4.4333	.56832	30
r4.6	4.5000	.57235	30
r4.7	4.4667	.62881	30
total_4	4.4476	.49591	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
r4.1	31.0476	12.441	.654	.930
r4.2	30.9810	12.936	.614	.932
r4.3	31.2810	11.283	.840	.916
r4.4	31.2810	11.450	.877	.912
r4.5	31.1476	12.179	.816	.918
r4.6	31.0810	12.441	.736	.923
r4.7	31.1143	12.578	.620	.932
total_4	31.1333	12.051	1.000	.908

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
35.5810	15.740	3.96731	8



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

รายงานฉบับสมบูรณ์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนตรีเลขาธิการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต