

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๗๒ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒๓ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	๑
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๗
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๓๑
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๓๔
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๔๔

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๕
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๘
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๙
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๙
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๐
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๓
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๕
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๗
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๘
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๙
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๙
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๓๐

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๓๒	๔๔.๔๔
๒. หญิง	๔๐	๕๕.๕๖
รวมทั้งสิ้น	๗๒	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๑๙	๒๖.๓๙
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๒๔	๓๓.๓๓
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๒๗	๓๗.๕๐
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๒	๒.๗๘
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๗๒	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๗	๒๓.๖๑
๒. ปริญญาตรี	๕๑	๗๐.๘๓
๓. ปริญญาโท	๓	๔.๑๗
๔. ปริญญาเอก	๑	๑.๓๙
รวมทั้งสิ้น	๗๒	๑๐๐.๐๐
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๒๕.๐๐
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๕๑	๗๐.๘๓
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๓	๔.๑๗
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๐	๐.๐๐
๕. เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕.๕๖ และเพศชาย ร้อยละ ๔๔.๔๔ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๓.๓๓ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๒๖.๓๙ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๒.๗๘ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๐.๘๓ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๓.๖๑ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๔.๑๗ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ ๑.๓๙ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๗๐.๘๓ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๒๕.๐๐ และเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๔.๑๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและ
รับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๓๒	๔๔.๔๔
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๑๔	๑๙.๔๔
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๔๔	๖๑.๑๑
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๓๕	๔๘.๖๑
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๓๒	๔๔.๔๔
๖. ราคาค่าบริการ	๑๐	๑๓.๘๙
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๖	๒๒.๒๒
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๘	๑๑.๑๑
๙. ทำเลที่ตั้ง	๒	๒.๗๘

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๖๑.๑๑ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๔๘.๖๑ เป็นส่วนราชการ และคุณภาพของการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากันร้อยละ ๔๔.๔๔ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ ๒๒.๒๒ และความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ ร้อยละ ๑๙.๔๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรอง
ผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๔๒	๕๘.๓๓
๒. เฟสบุ๊ก	๒	๒.๗๘
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๕	๖.๙๔
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๒๒	๓๐.๕๖
๕. บุคคลแนะนำ	๕๓	๗๓.๖๑
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๙	๒๖.๓๙

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ส่วนใหญ่รู้จักจากบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๖๑ รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ ๕๘.๓๓
สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๓๐.๕๖ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๖.๓๙ และ วิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ
๖.๙๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๓.๘๖	๐.๖๕๓	มาก	๗๗.๒๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๗	๑๕	๓๑	๑๙	๓.๘๖	๐.๙๒๔	มาก	๗๗.๒๐
	(๐.๐๐)	(๙.๗๒)	(๒๐.๘๓)	(๔๓.๐๖)	(๒๖.๓๙)				
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๔	๐	๑๓	๔๗	๘	๓.๗๖	๐.๘๖๔	มาก	๗๕.๒๐
	(๕.๕๖)	(๐.๐๐)	(๑๘.๐๖)	(๖๕.๒๘)	(๑๑.๑๑)				
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๑๕	๓๕	๑๓	๓.๖๕	๑.๐๖๔	มาก	๗๓.๐๐
	(๖.๙๔)	(๕.๕๖)	(๒๐.๘๓)	(๔๘.๖๑)	(๑๘.๐๖)				
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๒	๐	๑๓	๓๑	๒๖	๔.๑๐	๐.๘๙๑	มาก	๘๒.๐๐
	(๒.๗๘)	(๐.๐๐)	(๑๘.๐๖)	(๔๓.๐๖)	(๓๖.๑๑)				
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐	๐	๑๙	๔๐	๑๓	๓.๙๒	๐.๖๖๖	มาก	๗๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๓๙)	(๕๕.๕๖)	(๑๘.๐๖)				
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๒	๓	๑๔	๓๐	๒๓	๓.๙๖	๐.๙๗๑	มาก	๗๙.๒๐
	(๒.๗๘)	(๔.๑๗)	(๑๙.๔๔)	(๔๑.๖๗)	(๓๑.๙๔)				
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๑๑	๘	๔๐	๑๓	๓.๗๖	๐.๙๒๗	มาก	๗๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๑๕.๒๘)	(๑๑.๑๑)	(๕๕.๕๖)	(๑๘.๐๖)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๙	๐.๗๓๗	มาก	๘๓.๘๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๔	๐	๗	๓๕	๒๖	๔.๑๐	๐.๙๘๑	มาก	๘๒.๐๐
	(๕.๕๖)	(๐.๐๐)	(๙.๗๒)	(๔๘.๖๑)	(๓๖.๑๑)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔	๐	๒	๓๕	๓๑	๔.๒๔	๐.๙๕๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	(๕.๕๖)	(๐.๐๐)	(๒.๗๘)	(๔๘.๖๑)	(๔๓.๐๖)				
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๔	๒	๑๔	๕๒	๔.๕๘	๐.๘๐๑	มากที่สุด	๙๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๕.๕๖)	(๒.๗๘)	(๑๙.๔๔)	(๗๒.๒๒)				
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐	๔	๒	๓๕	๓๑	๔.๒๙	๐.๗๗๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	(๐.๐๐)	(๕.๕๖)	(๒.๗๘)	(๔๘.๖๑)	(๔๓.๐๖)				
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๔	๕	๓๔	๒๙	๔.๒๒	๐.๘๐๙	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๕๖)	(๖.๙๔)	(๔๗.๒๒)	(๔๐.๒๘)				
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๒	๖	๑๑	๔๕	๘	๓.๗๑	๐.๘๗๙	มาก	๗๔.๒๐
	(๒.๗๘)	(๘.๓๓)	(๑๕.๒๘)	(๖๒.๕๐)	(๑๑.๑๑)				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๙	๐.๗๑๗	มาก	๗๙.๘๐
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๖	๐	๑๖	๓๒	๑๘	๓.๗๘	๑.๐๙๑	มาก	๗๕.๖๐
	(๘.๓๓)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๔๔.๔๔)	(๒๕.๐๐)				
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐	๒	๒๒	๓๖	๑๒	๓.๘๑	๐.๗๔๔	มาก	๗๖.๒๐
	(๐.๐๐)	(๒.๗๘)	(๓๐.๕๖)	(๕๐.๐๐)	(๑๖.๖๗)				
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐	๐	๒๓	๑๙	๓๐	๔.๑๐	๐.๘๕๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๑.๙๔)	(๒๖.๓๙)	(๔๑.๖๗)				
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๘	๑๕	๒๖	๒๓	๓.๘๙	๐.๙๘๗	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๑๑.๑๑)	(๒๐.๘๓)	(๓๖.๑๑)	(๓๑.๙๔)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๒	๑๑	๓๔	๒๕	๔.๑๔	๐.๗๗๕	มาก	๘๒.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๗๘)	(๑๕.๒๘)	(๔๗.๒๒)	(๓๔.๗๒)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๑๕	๒๖	๓๑	๔.๒๒	๐.๗๗๓	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๘๓)	(๓๖.๑๑)	(๔๓.๐๖)				
ด้านการให้บริการ						๔.๒๖	๐.๕๙๖	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๙	๔๒	๒๑	๔.๑๗	๐.๖๒๘	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๕๐)	(๕๘.๓๓)	(๒๙.๑๗)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๖	๓๓	๓๓	๔.๓๘	๐.๖๓๘	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๓)	(๔๕.๘๓)	(๔๕.๘๓)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๗	๓๕	๓๐	๔.๓๒	๐.๖๔๖	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๗๒)	(๔๘.๖๑)	(๔๑.๖๗)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๒	๑๐	๓๔	๒๖	๔.๑๗	๐.๗๖๙	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๒.๗๘)	(๑๓.๘๙)	(๔๗.๒๒)	(๓๖.๑๑)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๖	๔๒	๒๔	๔.๒๕	๐.๕๙๙	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๓)	(๕๘.๓๓)	(๓๓.๓๓)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๑๑	๐.๕๕๕	มาก	๘๒.๒๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๘๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๓.๙๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๒๐) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๓.๙๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๔๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๓.๗๓	๐.๕๖๙	มาก	๗๔.๖๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๓ (๔.๑๗)	๒๖ (๓๖.๑๑)	๓๖ (๕๐.๐๐)	๗ (๙.๗๒)	๓.๖๕	๐.๗๑๕	มาก	๗๓.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๑๐ (๑๓.๘๙)	๑๘ (๒๕.๐๐)	๓๐ (๔๑.๖๗)	๑๔ (๑๙.๔๔)	๓.๖๗	๐.๙๔๙	มาก	๗๓.๔๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕ (๖.๙๔)	๔ (๕.๕๖)	๓๐ (๔๑.๖๗)	๒๕ (๓๔.๗๒)	๘ (๑๑.๑๑)	๓.๓๘	๐.๙๙๙	ปานกลาง	๖๗.๖๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๒ (๒.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๑๖ (๒๒.๒๒)	๓๘ (๕๒.๗๘)	๑๖ (๒๒.๒๒)	๓.๙๒	๐.๘๓๕	มาก	๗๘.๔๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๗ (๒๓.๖๑)	๔๓ (๕๙.๗๒)	๑๒ (๑๖.๖๗)	๓.๙๓	๐.๖๓๕	มาก	๗๘.๖๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๒ (๒.๗๘)	๕ (๖.๙๔)	๑๒ (๑๖.๖๗)	๓๕ (๔๘.๖๑)	๑๘ (๒๕.๐๐)	๓.๘๖	๐.๙๖๙	มาก	๗๗.๒๐
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๑๒ (๑๖.๖๗)	๙ (๑๒.๕๐)	๔๒ (๕๘.๓๓)	๙ (๑๒.๕๐)	๓.๖๗	๐.๙๐๔	มาก	๗๓.๔๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๐	๐.๖๔๓	มาก	๘๒.๐๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๕ (๖.๙๔)	๑๓ (๑๘.๐๖)	๓๓ (๔๕.๘๓)	๒๑ (๒๙.๑๗)	๓.๙๗	๐.๘๗๒	มาก	๗๙.๔๐
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๙ (๑๒.๕๐)	๓๖ (๕๐.๐๐)	๒๗ (๓๗.๕๐)	๔.๒๕	๐.๖๖๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๕ (๖.๙๔)	๔ (๕.๕๖)	๑๐ (๑๓.๘๙)	๕๓ (๗๓.๖๑)	๔.๕๔	๐.๘๘๗	มากที่สุด	๙๐.๘๐
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๙ (๑๒.๕๐)	๓๗ (๕๑.๓๙)	๒๖ (๓๖.๑๑)	๔.๒๔	๐.๖๖๑	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๙ (๑๒.๕๐)	๔๕ (๖๒.๕๐)	๑๘ (๒๕.๐๐)	๔.๑๓	๐.๖๐๔	มาก	๘๒.๖๐
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๗ (๙.๗๒)	๒ (๒.๗๘)	๒๐ (๒๗.๗๘)	๓๖ (๕๐.๐๐)	๗ (๙.๗๒)	๓.๔๗	๑.๐๔๘	มาก	๖๙.๔๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๘๙	๐.๖๖๘	มาก	๗๗.๘๐
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๖ (๘.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๑๕ (๒๐.๘๓)	๓๔ (๔๗.๒๒)	๑๗ (๒๓.๖๑)	๓.๗๘	๑.๐๗๘	มาก	๗๕.๖๐
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๒ (๒.๗๘)	๒๓ (๓๑.๙๔)	๔๐ (๕๕.๕๖)	๗ (๙.๗๒)	๓.๗๒	๐.๖๗๖	มาก	๗๔.๔๐
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๕ (๖.๙๔)	๑๗ (๒๓.๖๑)	๒๘ (๓๘.๘๙)	๒๒ (๓๐.๕๖)	๓.๙๓	๐.๙๐๙	มาก	๗๘.๖๐
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๔ (๕.๕๖)	๒๖ (๓๖.๑๑)	๒๕ (๓๔.๗๒)	๑๗ (๒๓.๖๑)	๓.๗๖	๐.๘๘๐	มาก	๗๕.๒๐
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๒ (๒.๗๘)	๑๗ (๒๓.๖๑)	๓๔ (๔๗.๒๒)	๑๙ (๒๖.๓๙)	๓.๙๗	๐.๗๘๗	มาก	๗๙.๔๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๘ (๒๕.๐๐)	๒๕ (๓๔.๗๒)	๒๙ (๔๐.๒๘)	๔.๑๕	๐.๗๙๙	มาก	๘๓.๐๐
ด้านการให้บริการ						๔.๑๒	๐.๖๓๒	มาก	๘๒.๔๐
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐ (๐.๐๐)	๕ (๖.๙๔)	๕ (๖.๙๔)	๓๘ (๕๒.๗๘)	๒๔ (๓๓.๓๓)	๔.๑๓	๐.๘๒๑	มาก	๘๒.๖๐
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐ (๐.๐๐)	๕ (๖.๙๔)	๒ (๒.๗๘)	๔๓ (๕๙.๗๒)	๒๒ (๓๐.๕๖)	๔.๑๔	๐.๗๗๕	มาก	๘๒.๘๐
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๕ (๖.๙๔)	๓ (๔.๑๗)	๓๕ (๔๘.๖๑)	๒๙ (๔๐.๒๘)	๔.๒๒	๐.๘๒๖	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐ (๐.๐๐)	๘ (๑๑.๑๑)	๗ (๙.๗๒)	๓๕ (๔๘.๖๑)	๒๒ (๓๐.๕๖)	๓.๙๙	๐.๙๒๗	มาก	๗๙.๘๐
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๙.๗๒)	๔๙ (๖๘.๐๖)	๑๖ (๒๒.๒๒)	๔.๑๓	๐.๕๕๕	มาก	๘๒.๖๐
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๓.๙๙	๐.๕๒๖	มาก	๗๙.๘๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๗๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๔.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๔๐) และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๓.๘๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๒๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๘๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและ
รับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๔๒	๕๘.๓๓
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๓๐	๔๑.๖๗
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ	
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๕.๖๒	
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๒๖.๐๓	
๓. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๓	๒๑.๒๓	
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๗.๕๓	
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๕	๔.๗๙	
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๖	๒.๐๕	
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗	๑.๓๗	
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๘	๐.๖๘	
๙. ด้านอื่น ๆ เช่น ควรมีการรับตัวอย่างนอกสถานที่	๘	๐.๖๘	
รวมทั้งสิ้น		๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๕๘.๓๓ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๔๑.๖๗ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๓๕.๖๒ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๒๖.๐๓ อันดับ ๓ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๑.๒๓ อันดับ ๔ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๗.๕๓ และ อันดับ ๕ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๔.๗๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๘	๓๑	๓๓	๔.๓๕	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๑๑)	(๔๓.๐๖)	(๔๕.๘๓)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๖	๒๖	๔๐	๔.๔๗	๐.๖๔๙	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๓)	(๓๖.๑๑)	(๕๕.๕๖)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๖	๓๒	๓๔	๔.๓๙	๐.๖๔๐	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๓)	(๔๔.๔๔)	(๔๗.๒๒)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๗	๔๑	๒๔	๔.๒๔	๐.๖๑๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๗๒)	(๕๖.๙๔)	(๓๓.๓๓)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๒	๓๖	๓๔	๔.๔๔	๐.๕๕๔	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๗๘)	(๕๐.๐๐)	(๔๗.๒๒)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๐	๑๑	๓๒	๒๙	๔.๒๕	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๕.๒๘)	(๔๔.๔๔)	(๔๐.๒๘)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๖	๓๑	๓๕	๔.๔๐	๐.๖๔๓	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๓)	(๔๓.๐๖)	(๔๘.๖๑)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๘	๓๑	๓๓	๔.๓๕	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๑๑)	(๔๓.๐๖)	(๔๕.๘๓)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๗	๓๘	๒๗	๔.๒๘	๐.๖๓๓	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๗๒)	(๕๒.๗๘)	(๓๗.๕๐)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๓๕	๐.๕๓๕	มากที่สุด	๘๗.๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถ ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของ บุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๘๐) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็น บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๐	๐.๐๐
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๗๒	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติมโดยทั้งหมด

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือ ความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๑๐	๑๓.๘๙
๒. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค	๒๘	๓๘.๘๙
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๑๘	๒๕.๐๐
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๔๑	๕๖.๙๔
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๒๐	๒๗.๗๘
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๑๙	๒๖.๓๙
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๗	๙.๗๒
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๑๖	๒๒.๒๒

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ที่อยากให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๕๖.๙๔ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๓๘.๘๙ การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๒๗.๗๘ ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ ๒๖.๓๙ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๒๕.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๑๐	๑๓.๘๙
๑. ควรปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า : ร้อยละ ๕๐.๐๐		
๒. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น : ร้อยละ ๒๐.๐๐		
๓. เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น : ร้อยละ ๒๐.๐๐		
๔. ใบเสนอราคาอยากให้มีการตอบกลับโดยตรง : ร้อยละ ๑๐.๐๐		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๖๒	๘๖.๑๑
รวมทั้งสิ้น	๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๘๖.๑๑ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑๓.๘๙ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า ร้อยละ ๕๐.๐๐ เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น และเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๐.๐๐ และใบเสนอราคาอยากให้มีการตอบกลับโดยตรง ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๔	๑๗.๓๙
๒. รัฐวิสาหกิจ	๓	๑๓.๐๔
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๐	๐.๐๐
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๐	๐.๐๐
๖. องค์กรวิชาชีพ	๐	๐.๐๐
๗. หน่วยงานเอกชน	๑๖	๖๙.๕๗
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมา คือ หน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ ๑๗.๓๙ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๓.๐๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๒	๘.๗๐
๒. ขอข้อมูล	๙	๓๙.๑๓
๓. ขอรับบริการ	๒๐	๘๖.๙๖
๔. ประสานงานทั่วไป	๒	๘.๗๐
๕. ประชุม/สัมมนา	๗	๓๐.๔๓

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๙๖ รองลงมา คือ ขอข้อมูล ร้อยละ ๓๙.๑๓ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๓๐.๔๓ ขอคำปรึกษา และประสานงานทั่วไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๘.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๔	๑๗.๓๙
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๐	๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๓	๑๓.๐๔
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๑๒	๕๒.๑๗
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๗	๓๐.๔๓
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๓	๑๓.๐๔
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๑	๔.๓๕
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๐	๐.๐๐
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบทั้งหมดมาติดต่อกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๕๒.๑๗ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๓๐.๔๓ สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๑๗.๓๙ และสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ ๑๓.๐๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๑๙	๘๒.๖๑
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๔	๑๗.๓๙
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑ - ๕ ครั้ง ร้อยละ ๘๒.๖๑ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๖ - ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๑๗.๓๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๒๑	๙๑.๓๐
๒. เฟสบุ๊ก	๒	๘.๗๐
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๑	๔.๓๕
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑๐	๔๓.๔๘
๕. บุคคลแนะนำ	๘	๓๔.๗๘
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๙	๓๙.๑๓

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๙๑.๓๐ รองลงมา คือ ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๔๓.๔๘ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๓๙.๑๓ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๓๔.๗๘ และเฟสบุ๊ก ร้อยละ ๘.๗๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๕	๙	๙	๔.๑๗	๐.๗๗๘	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๓๙.๑๓)	(๓๙.๑๓)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๕	๑๑	๗	๔.๐๙	๐.๗๓๓	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๔๗.๘๓)	(๓๐.๔๓)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๑	๑๑	๑๑	๔.๔๓	๐.๕๙๐	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๔๗.๘๓)	(๔๗.๘๓)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๔	๙	๑๐	๔.๒๖	๐.๗๕๒	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๓๙)	(๓๙.๑๓)	(๔๓.๔๘)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๑	๒	๑๑	๙	๔.๒๒	๐.๗๙๕	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๘.๗๐)	(๔๗.๘๓)	(๓๙.๑๓)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๑	๔	๑๑	๗	๔.๐๔	๐.๘๒๕	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๑๗.๓๙)	(๔๗.๘๓)	(๓๐.๔๓)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๙	๑๒	๔.๔๓	๐.๖๖๒	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๗๐)	(๓๙.๑๓)	(๕๒.๑๗)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๑	๘	๑๔	๔.๕๗	๐.๕๙๐	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๓๔.๗๘)	(๖๐.๘๗)				

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๗	๔	๑๒	๔.๒๒	๐.๙๐๒	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๔๓)	(๑๗.๓๙)	(๕๒.๑๗)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๕	๙	๙	๔.๑๗	๐.๗๗๘	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๓๙.๑๓)	(๓๙.๑๓)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๖	๘	๙	๔.๑๓	๐.๘๑๕	มาก	๘๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๐๙)	(๓๔.๗๘)	(๓๙.๑๓)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๔	๘	๑๑	๔.๓๐	๐.๗๖๕	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๓๙)	(๓๔.๗๘)	(๔๗.๘๓)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๓	๑๒	๘	๔.๒๒	๐.๖๗๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๐๔)	(๕๒.๑๗)	(๓๔.๗๘)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๒๕	๐.๖๖๐	มากที่สุด	๘๕.๐๐

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๙	๑๐	๔	๓.๗๘	๐.๗๓๖	มาก	๗๕.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๙.๑๓)	(๔๓.๔๘)	(๑๗.๓๙)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๑๒	๗	๔	๓.๖๕	๐.๗๗๕	มาก	๗๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๒.๑๗)	(๓๐.๔๓)	(๑๗.๓๙)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๕	๑๑	๗	๔.๐๙	๐.๗๓๓	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๔๗.๘๓)	(๓๐.๔๓)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๔	๑๓	๖	๔.๐๙	๐.๖๖๘	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๓๙)	(๕๖.๕๒)	(๒๖.๐๙)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๑	๗	๑๐	๕	๓.๘๓	๐.๘๓๔	มาก	๗๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๓๐.๔๓)	(๔๓.๔๘)	(๒๑.๗๔)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๑	๗	๑๔	๑	๓.๖๕	๐.๖๔๗	มาก	๗๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๓๐.๔๓)	(๖๐.๘๗)	(๔.๓๕)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๑	๑๖	๖	๔.๒๒	๐.๕๑๘	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๖๙.๕๗)	(๒๖.๐๙)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๓	๑๐	๑๐	๔.๓๐	๐.๗๐๓	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๐๔)	(๔๓.๔๘)	(๔๓.๔๘)				

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๑๓	๕	๕	๓.๖๕	๐.๘๓๒	มาก	๗๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๖.๕๒)	(๒๑.๗๔)	(๒๑.๗๔)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ, และเป็น ประโยชน์	๐	๐	๕	๑๔	๔	๓.๙๖	๐.๖๓๘	มาก	๗๙.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๖๐.๘๗)	(๑๗.๓๙)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๓	๖	๔	๓.๖๑	๐.๗๘๓	มาก	๗๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๖.๕๒)	(๒๖.๐๙)	(๑๗.๓๙)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๗	๑๐	๖	๓.๙๖	๐.๗๖๗	มาก	๗๙.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๔๓)	(๔๓.๔๘)	(๒๖.๐๙)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๙	๙	๕	๓.๘๓	๐.๗๗๘	มาก	๗๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๙.๑๓)	(๓๙.๑๓)	(๒๑.๗๔)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๓.๘๙	๐.๕๘๑	มาก	๗๗.๘๐

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๓.๘๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๘๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๓.๙๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๒๐) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๓.๘๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๖๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการ
และรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๑๒	๕๒.๑๗
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๑๑	๔๗.๘๓
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ	
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๓๒.๐๘	
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ	๒	๒๒.๖๔	
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๒๒.๖๔	
๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๑๑.๓๒	
๕. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๓.๗๗	
๖. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๔	๓.๗๗	
๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๕	๑.๘๙	
๘. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๕	๑.๘๙	
รวมทั้งสิ้น		๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๕๒.๑๗ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๔๗.๘๓ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๓๒.๐๘ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๒.๖๔ อันดับ ๓ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๑๑.๓๒ อันดับ ๔ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓.๗๗ และอันดับ ๕ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ และความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑.๘๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๖	๑๒	๕	๓.๙๖	๐.๗๐๖	มาก	๗๙.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๐๙)	(๕๒.๑๗)	(๒๑.๗๔)				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๑	๑๒	๑๐	๔.๓๙	๐.๕๘๓	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๓๕)	(๕๒.๑๗)	(๔๓.๔๘)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๔	๑๓	๖	๔.๐๙	๐.๖๖๘	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๓๙)	(๕๖.๕๒)	(๒๖.๐๙)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๖	๑๐	๗	๔.๐๔	๐.๗๖๗	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๐๙)	(๔๓.๔๘)	(๓๐.๔๓)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๒	๑๔	๗	๔.๒๒	๐.๖๐๐	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๗๐)	(๖๐.๘๗)	(๓๐.๔๓)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๐	๔	๑๔	๕	๔.๐๔	๐.๖๓๘	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๓๙)	(๖๐.๘๗)	(๒๑.๗๔)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๔	๑๑	๘	๔.๑๗	๐.๗๑๗	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๓๙)	(๔๗.๘๓)	(๓๔.๗๘)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๕	๑๑	๗	๔.๐๙	๐.๗๓๓	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๔๗.๘๓)	(๓๐.๔๓)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๖	๘	๙	๔.๑๓	๐.๘๑๕	มาก	๘๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๐๙)	(๓๔.๗๘)	(๓๙.๑๓)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๑๓	๐.๖๐๑	มาก	๘๒.๖๐

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๓๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๘๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๘	๓๔.๗๘
๒. อีเมล	๑๕	๖๕.๒๒
๓. ไปรษณีย์	๓	๑๓.๐๔
๔. โทรศัพท์	๑๖	๖๙.๕๗
๕. โทรสาร (Fax)	๒	๘.๗๐
๖. ข้อความ SMS	๐	๐.๐๐
๗. เฟสบุ๊ก	๒	๘.๗๐
๘. ไลน์	๙	๓๙.๑๓
๙. อื่น ๆ (เว็บไซต์)	๑	๔.๓๕

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๖๕.๒๒ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๓๙.๑๓ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๓๔.๗๘ และสะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๑๓.๐๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๐	๐.๐๐
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๓	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบทั้งหมดมีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้ มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๑๒	๕๒.๑๗
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๙	๓๙.๑๓
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๗	๓๐.๔๓
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑๐	๔๓.๔๘
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๙	๓๙.๑๓
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๗	๓๐.๔๓
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕	๒๑.๗๔
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๗	๓๐.๔๓

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบที่อยาก
ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ
ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงาน
บริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๕๒.๑๗ รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ
ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๔๓.๔๘ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค และการส่งมอบ
รายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๙.๑๓ มีการแจ้งข้อมูล
ข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่าน
บัตรเครดิต และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ในสัดส่วน
ที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๐.๔๓ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ
๒๑.๗๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๕	๒๑.๗๔
๑. อยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบออนไลน์ เพราะช่วย ลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสาร สูญหายได้อีกด้วย	๔๐.๐๐	
๒. เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น	๒๐.๐๐	
๓. อยากให้ปรับปรุงหัวข้อ E-learning ให้มีความหลากหลาย มากกว่านี้เพราะมีแต่ซ้ำ ๆ	๒๐.๐๐	
๔. อยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้	๒๐.๐๐	
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๑๘	๗๘.๒๖
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ร้อยละ ๗๘.๒๖ และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๒๑.๗๔ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะ
ในเรื่องอยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบ ออนไลน์เพราะช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการ
จัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้อีกด้วย ร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ อยากให้เพิ่มสถานที่
จอดรถให้มากขึ้น อยากให้ปรับปรุงหัวข้อ E-learning ให้มีความหลากหลายมากกว่านี้เพราะมีแต่ซ้ำ ๆ
และอยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้ ร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) เป็นผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ใช้บริการการสอบเทียบเครื่องมือ เครื่องทดสอบแรงดึง และ Proficiency Testing (PT) Program เฉพาะเครื่อง OES ทดสอบทางเคมี งานบริการ Calibrate เครื่องทดสอบเทียบมวล) ขนาด ๓๐๐ ตัน และ Load cell (สอบเทียบแรง) ขนาด ๕๐ ตัน เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ การรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเรื่องที่สนใจเข้าดูบ่อยที่สุด คือ ด้านสอบเทียบเครื่องมือวัด (Calibrate) เนื่องจากงานของผู้รับบริการเป็นการรับทดสอบ (Test) อุปกรณ์ช่วยยกสลิค เครื่องทดสอบจึงต้องได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และจำเป็นต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ก็ยังมีการขอข้อมูลของห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ ฉบับอัปเดตล่าสุด

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการบางท่านมีความเห็นว่า โดยปกติจะติดต่อประสานงานกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางไปรษณีย์เป็นประจำ หรือมีบางกรณีที่ต้องการรายละเอียด หรือเอกสารเพิ่มเติมก็แจ้งเจ้าหน้าที่ส่งข้อมูลเหล่านั้นผ่านอีเมล ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการที่เหมาะสมที่สุด เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถเก็บข้อมูลทางอีเมล ไว้ใช้งานได้สะดวก ไม่ยุ่งยาก แต่ปัญหาคือขาดการติดตามงาน (Follow up) ดังนั้น หากกรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเจ้าหน้าที่มาช่วยประสานงานในส่วนนี้งานก็จะดีมาก หรืออีกช่องทางที่ควรมี คือ ไลน์ ใช้เผยแพร่

หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนระยะการทำ PT Program ในช่องทางอื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก ด้วยก็จะดีมาก

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีมาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือในระบบงาน ตัวบุคลากรที่มีความชำนาญ เครื่องมือที่มีมาตรฐาน ค่าใช้จ่ายไม่แพง และสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในด้านการบริการต้อนรับ ด้านตัวบุคลากรผู้ประสานงานมีความเอาใจใส่ อธิบายดี มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ดี เป็นที่ปรึกษาได้ตรงจุดและกล้ายอมรับในความผิดพลาด (รู้จักขอโทษเมื่อทำผิดพลาด)

๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการบางท่านมีความคาดหวังต้องการให้ปรับปรุง ดังนี้

(๑) ควรพัฒนาเครื่องมือครอบคลุมทุกรายการให้ได้รับรองมาตรฐานระบบสากล อย่างเช่น เครื่องทดสอบแรงกระแทกของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ซึ่งทราบว่าขณะนี้ยังไม่ได้การรับรองมาตรฐาน ISO 17025 ซึ่งจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการและลูกค้าของผู้ประกอบการด้วย เป็นผลกระทบที่มีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน

(๒) ปัญหาด้านสมรรถนะเครื่องมือ/อุปกรณ์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรมีการตรวจสอบให้อยู่ในสภาพพร้อมบริการ มีความคล่องตัว ไม่ติดขัด

(๓) ขยายช่องทางการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์ให้เข้ากับยุคเทคโนโลยี

๔.๐ หรือระบบดิจิทัลเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๙ คะแนน จำนวน ๑ คน และ ๘ คะแนน จำนวน ๑ คน) เหตุผลเนื่องจากระบบการทดสอบมีมาตรฐาน การบริการค่อนข้างดี ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี ส่วนที่อยากให้ปรับปรุงก็คือ ปัญหาความไม่พร้อมของเครื่องมือ รวมถึงการปฏิเสธการให้บริการ เพราะอยู่ระหว่างการ Audit ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ซึ่งในเรื่องนี้ถือเป็นคนละส่วนไม่ควรนำมาร่วมกัน รวมทั้งปัญหาเรื่องการประสานงานการแจ้งข่าวสาร เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจ ขาดการประสานติดต่อกัน ควรปรับปรุงให้สามารถประสานงานติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสม่ำเสมอ

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องความเป็นมาตรฐานสากล ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งมีจุดเด่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความเต็มใจในการบริการ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำปรึกษาถูกต้องชัดเจน

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรปรับปรุง ดังนี้

(๑) เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นจุดรวมของการขอรับรองมาตรฐาน Certificate จึงอยากให้มีการพัฒนาด้านเครื่องมือสอบเทียบที่มีความทันสมัย ครอบคลุมทุกรายการ เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างกว้างขวาง อีกทั้งควรมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ มีความชำนาญเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยให้งานมีคุณภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีระบบการรายงานผลการทดสอบให้มีความรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

(๒) ปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงาน โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบติดตามประสานงานกับผู้รับบริการเป็นการเฉพาะรายและมีการติดตามงานให้มีความต่อเนื่อง

(๓) ปรับปรุงข้อมูลของห้องสมุดให้มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน รวมทั้งขยายช่องทางการชำระเงินในยุค ๔.๐ ผ่านระบบดิจิทัล

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- ๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
๓.๓ ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ ☐ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ☐ ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี ☐ ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ☐ ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ☐ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ๒. ปริญญาตรี ☐ ๓. ปริญญาโท ☐ ๔. ปริญญาเอก ☐ ๕. อื่น ๆ.....
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ☐ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน ☐ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ☐ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs ☐ ๕. เกษตรกร ☐ ๖. นักเรียน/นักศึกษา ☐ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ☐ ๘. อื่น ๆ.....
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. เป็นส่วนราชการ	☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ	☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง	☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ).....
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. เว็บไซต์	☐ ๒. เฟสบุ๊ก	☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์	☐ ๕. บุคคลแนะนำ	☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ.....		

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

☐ ๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ข้ามไปตอบใน ส่วนที่ ๔)

☐ ๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)

- | | |
|---|--|
| ๑. ระยะเวลาในการให้บริการ | ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน |
| ๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ | ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ |
| ๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ |
| ๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ | ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ |
| ๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ | |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

อันดับ ๑

อันดับ ๒

อันดับ ๓

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ส่วนราชการ | ☐ ๒. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ ๓. องค์กรมหาชน | ☐ ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| ☐ ๕. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ ๖. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ ๗. หน่วยงานเอกชน | ☐ ๘. อื่น ๆ..... |

๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ ๑. ขอคำปรึกษา | ☐ ๒. ขอข้อมูล | ☐ ๓. ขอรับบริการ |
| ☐ ๔. ประสานงานทั่วไป | ☐ ๕. ประชุม/สัมมนา | ☐ ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

๓. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน)

- | |
|---|
| ☐ ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน |
| ☐ ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์บริการห้องปฏิบัติการ |
| ☐ ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี |
| ☐ ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| ☐ ๗. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| ☐ ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ |

๔. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

- | | |
|--|---|
| ☐ ๑. ๑ - ๕ ครั้ง | ☐ ๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง |
| ☐ ๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง | ☐ ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง |

๕. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. เว็บไซต์
 ☐ ๒. เฟสบุ๊ก
 ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์
 ☐ ๕. บุคคลแนะนำ
 ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

- ☐ ๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)
- ☐ ๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)

- | | |
|---|--|
| ๑. ระยะเวลาในการให้บริการ | ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน |
| ๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ | ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ |
| ๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ |
| ๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ | ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ |
| ๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รพภ. | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ | |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

อันดับ ๑

อันดับ ๒

อันดับ ๓

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ ๑. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ ๒. อีเมล | ☐ ๓. ไปรษณีย์ |
| ☐ ๔. โทรศัพท์ | ☐ ๕. โทรสาร (Fax) | ☐ ๖. ข้อความ SMS |
| ☐ ๗. เฟสบุ๊ก | ☐ ๘. ไลน์ | ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

๒. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๕๑) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย α คือ ค่าความเชื่อมั่น
 k คือ จำนวนข้อ
 s_i^2 คือ ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ i
 s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน ๓๐ ชุด ต่อ ๑ งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๔๔)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า ๐.๙	ดีมาก
มากกว่า ๐.๘	ดี
มากกว่า ๐.๗	พอใช้
มากกว่า ๐.๖	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า ๐.๕	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า ๐.๗ ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๙๑.๘๓	๑๐๘.๙๐๒	.๕๓๙	.๙๒๕
p๒a๒	๙๑.๓๗	๑๐๗.๖๒๐	.๘๓๗	.๙๒๐
p๒a๓	๙๑.๔๐	๑๐๙.๐๐๗	.๖๕๕	.๙๒๓
p๒a๔	๙๑.๕๓	๑๑๐.๗๔๐	.๖๒๓	.๙๒๓
p๒a๕	๙๑.๖๐	๑๑๑.๒๘๓	.๔๗๓	.๙๒๖
p๒a๖	๙๑.๕๗	๑๑๐.๕๓๐	.๕๖๘	.๙๒๔
p๒a๗	๙๑.๖๓	๑๐๙.๐๖๘	.๖๙๒	.๙๒๒
p๒a๘	๙๑.๕๓	๑๐๙.๙๑๓	.๖๓๔	.๙๒๓
p๒a๙	๙๑.๓๗	๑๐๗.๖๒๐	.๘๓๗	.๙๒๐
p๒a๑๐	๙๑.๓๓	๑๐๙.๙๕๔	.๗๒๑	.๙๒๒
p๒a๑๑	๙๑.๕๗	๑๑๒.๓๙๒	.๕๖๘	.๙๒๔
p๒a๑๒	๙๑.๕๗	๑๑๕.๗๐๒	.๒๙๔	.๙๒๘
p๒a๑๓	๙๑.๘๐	๑๐๖.๙๙๓	.๗๑๖	.๙๒๑
p๒a๑๔	๙๑.๗๐	๑๑๑.๓๙๐	.๔๔๙	.๙๒๗
p๒a๑๕	๙๑.๗๗	๑๑๐.๔๖๑	.๖๓๘	.๙๒๓
p๒a๑๖	๙๑.๕๗	๑๑๐.๓๒๓	.๖๖๘	.๙๒๓
p๒a๑๗	๙๑.๔๗	๑๐๗.๕๖๘	.๗๒๐	.๙๒๑
p๒a๑๘	๙๑.๔๓	๑๑๐.๖๖๘	.๕๙๕	.๙๒๔
p๒a๑๙	๙๑.๕๐	๑๑๐.๖๗๒	.๖๑๕	.๙๒๓
p๒a๒๐	๙๑.๗๗	๑๑๑.๗๗๑	.๔๒๘	.๙๒๗
p๒a๒๑	๙๑.๖๗	๑๑๔.๗๘๒	.๓๓๔	.๙๒๘
p๒a๒๒	๙๑.๓๗	๑๑๔.๐๓๓	.๔๗๒	.๙๒๖
p๒a๒๓	๙๑.๘๐	๑๑๕.๒๐๐	.๒๘๕	.๙๒๙

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.8๕๒	๒๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒๒๑	๙๒.๒๗	๖๑.๗๒๐	.๔๘๘๙	.๘๔๔
p๒๒๒	๙๒.๑๗	๖๐.๘๓๓	.๕๙๕๕	.๘๓๙
p๒๒๓	๙๑.๘๐	๖๔.๙๙๓	.๓๐๑๑	.๘๕๑๑
p๒๒๔	๙๒.๑๐	๖๑.๖๑๐	.๕๒๒๙	.๘๔๒
p๒๒๕	๙๑.๙๗	๖๓.๕๕๑	.๔๗๗๗	.๘๔๕
p๒๒๖	๙๑.๙๓	๖๔.๙๖๑	.๓๓๓๓	.๘๔๙
p๒๒๗	๙๑.๙๐	๖๔.๗๘๓	.๓๗๑๑	.๘๔๘
p๒๒๘	๙๑.๘๐	๖๑.๙๕๙	.๖๑๐๐	.๘๕๐
p๒๒๙	๙๒.๐๐	๖๑.๒๔๑	.๕๑๘๘	.๘๔๒
p๒๒๑๐	๙๑.๕๗	๖๔.๓๙๒	.๔๘๘๘	.๘๔๕
p๒๒๑๑	๙๑.๘๓	๖๔.๒๑๓	.๔๙๗๗	.๘๔๕
p๒๒๑๒	๙๑.๗๓	๖๕.๕๘๒	.๓๖๗๗	.๘๔๘
p๒๒๑๓	๙๑.๙๗	๖๓.๕๕๑	.๔๗๗๗	.๘๔๕
p๒๒๑๔	๙๑.๙๓	๖๔.๙๖๑	.๓๓๓๓	.๘๔๙
p๒๒๑๕	๙๑.๗๐	๖๔.๒๑๗	.๓๓๑๑	.๘๕๐
p๒๒๑๖	๙๑.๙๓	๖๕.๓๐๖	.๒๓๗๗	.๘๕๔
p๒๒๑๗	๙๒.๑๗	๖๐.๘๓๓	.๕๙๕๕	.๘๓๙
p๒๒๑๘	๙๑.๙๗	๖๔.๙๓๐	.๒๕๕๔	.๘๕๓
p๒๒๑๙	๙๑.๙๗	๖๕.๓๔๔	.๒๕๕๙	.๘๕๒
p๒๒๒๐	๙๑.๘๗	๖๔.๗๔๐	.๓๓๕๕	.๘๔๙
p๒๒๒๑	๙๑.๘๐	๖๔.๙๙๓	.๓๐๑๑	.๘๕๑๑
p๒๒๒๒	๙๒.๑๐	๖๑.๖๑๐	.๕๒๒๙	.๘๔๒
p๒๒๒๓	๙๑.๗๓	๖๕.๕๘๒	.๓๖๗๗	.๘๔๘

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๗๒๕	.๘๐๒
p๔.๒	๓๓.๘๓	๑๘.๖๙๕	.๔๔๓	.๘๓๑
p๔.๓	๓๓.๙๓	๑๘.๑๓๓	.๔๙๖	.๘๒๖
p๔.๔	๓๓.๙๓	๑๘.๒๗๑	.๔๗๖	.๘๒๘
p๔.๕	๓๓.๗๗	๑๗.๖๓๓	.๗๒๐	.๘๐๑
p๔.๖	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๗๒๕	.๘๐๒
p๔.๗	๓๓.๖๗	๑๙.๔๗๑	.๔๒๑	.๘๓๒
p๔.๘	๓๔.๑๓	๑๘.๙๔๗	.๓๓๔	.๘๔๘
p๔.๙	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๗๒๕	.๘๐๒