

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 157 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 150 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 7 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ	
	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	22
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	39
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	40
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	10
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	15
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	19
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	20
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	21
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	22
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	23
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความรู้ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	24
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	24
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	26
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	29
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	32
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	35
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	36
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	37
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	38

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	18
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายประเด็น	25
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	34

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	48	32.00
2. หญิง	102	68.00
รวมทั้งสิ้น	150	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	32	21.33
3. 30-39 ปี	70	46.67
4. 40-49 ปี	31	20.67
5. 50-59 ปี	15	10.00
6. 60 ปีขึ้นไป	2	1.33
7. ไม่ระบุ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	150	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	8.00
2. ปริญญาตรี	123	82.00
3. ปริญญาโท	15	10.00
4. ปริญญาเอก	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	150	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	3.33
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	136	90.67
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	9	6.00
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	150	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.00 และเพศชาย ร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 21.33 และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 20.67 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.00 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 10.00 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 90.67 รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ 6.00 และ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	66	44.00
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	74	49.33
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	96	64.00
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	69	46.00
5. คุณภาพของการให้บริการ	45	30.00
6. ราคาค่าบริการ	61	40.67
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	45	30.00
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	35	23.33
9. ทำเลที่ตั้ง	7	4.67
10. อื่น ๆ	1	0.67

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ ร้อยละ 49.33 และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 46.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและ
วัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

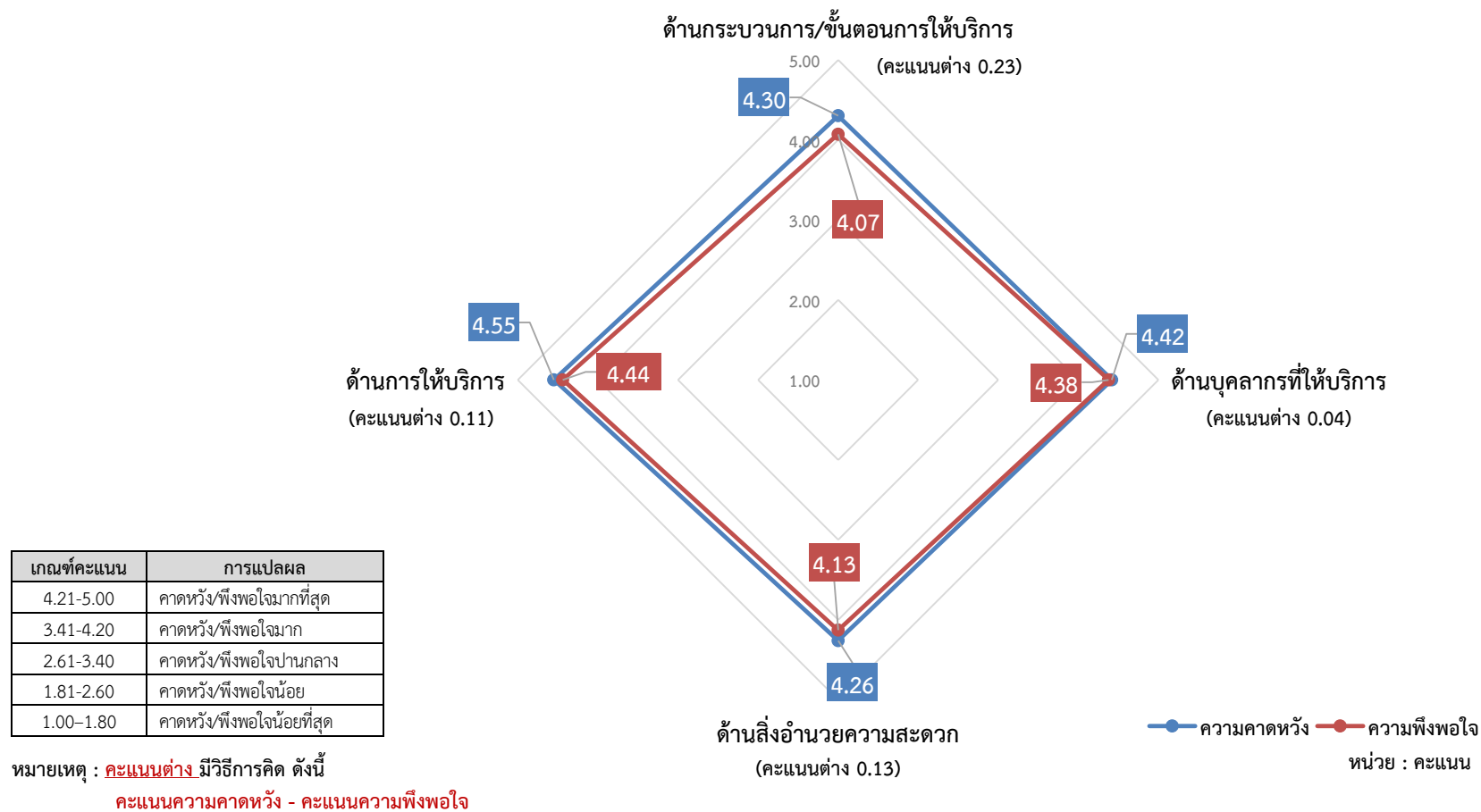
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	78	52.00
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	12	8.00
5. บุคคลแนะนำ	87	58.00
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	21	14.00
7. อื่น ๆ	5	3.33

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จัก
กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์
อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักผ่านบุคคลแนะนำ
ร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 52.00 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 14.00
ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร และวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.30	0.71	มากที่สุด	86.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (14.00)	71 (47.33)	58 (38.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.25	0.68	มากที่สุด	85.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (13.33)	60 (40.00)	70 (46.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.70	มากที่สุด	86.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.33)	29 (19.33)	61 (40.67)	58 (38.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.17	0.78	มาก	83.40
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (6.67)	61 (40.67)	79 (52.66)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.62	มากที่สุด	89.20
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (12.00)	67 (44.67)	65 (43.33)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.68	มากที่สุด	86.20
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (8.00)	65 (43.33)	73 (48.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.64	มากที่สุด	88.20
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2 (1.39)	4 (2.78)	17 (11.81)	66 (45.83)	55 (38.19)	144 (100.00)	6 (4.00)	4.17	0.84	มาก	83.40

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.42	0.65	มากที่สุด	88.40
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	1 (0.68)	10 (6.76)	61 (41.21)	76 (51.35)	148 (100.00)	2 (1.33)	4.43	0.65	มากที่สุด	88.60
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.68)	17 (11.48)	56 (37.84)	74 (50.00)	148 (100.00)	2 (1.33)	4.37	0.71	มากที่สุด	87.40
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.76)	47 (31.97)	93 (63.27)	147 (100.00)	3 (2.00)	4.59	0.58	มากที่สุด	91.80
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (11.85)	58 (42.96)	61 (45.19)	135 (100.00)	15 (10.00)	4.33	0.68	มากที่สุด	86.60
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.59)	63 (44.06)	72 (50.35)	143 (100.00)	7 (4.67)	4.45	0.60	มากที่สุด	89.00
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.16)	8 (5.76)	62 (44.60)	66 (47.48)	139 (100.00)	11 (7.33)	4.37	0.69	มากที่สุด	87.40

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.26	0.67	มากที่สุด	85.20
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	2 (1.56)	17 (13.28)	62 (48.44)	47 (36.72)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.20	0.72	มาก	84.00
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (10.85)	70 (54.26)	45 (34.89)	129 (100.00)	21 (14)	4.24	0.63	มากที่สุด	84.80
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	2 (1.56)	8 (6.25)	67 (52.34)	51 (39.85)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.30	0.66	มากที่สุด	86.00
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (10.94)	69 (53.91)	45 (35.15)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.24	0.64	มากที่สุด	84.80
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.75)	1 (0.75)	26 (19.40)	62 (46.27)	44 (32.83)	134 (100.00)	16 (10.67)	4.10	0.78	มาก	82.00
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.67)	10 (6.67)	66 (44.00)	73 (48.66)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.65	มากที่สุด	88.20
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.47)	69 (53.91)	52 (40.62)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.35	0.58	มากที่สุด	87.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านการให้บริการ								4.55	0.60	มากที่สุด	91.00
21. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.00)	50 (33.33)	94 (62.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.57	มากที่สุด	91.80
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.00)	46 (30.67)	98 (65.33)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.57	มากที่สุด	92.20
23. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.67)	47 (31.33)	96 (64.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.58	มากที่สุด	91.80
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	3 (2.00)	8 (5.33)	62 (41.33)	77 (51.34)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.69	มากที่สุด	88.40
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.33)	9 (6.00)	75 (50.00)	64 (42.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.34	0.65	มากที่สุด	86.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.37	0.66	มากที่สุด	87.40

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา คือ ประเด็น การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) และประเด็น ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็น มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา คือ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.07	0.78	มาก	81.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.00)	32 (21.33)	62 (41.33)	53 (35.34)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.10	0.80	มาก	82.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	7 (4.67)	27 (18.00)	62 (41.33)	54 (36.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.09	0.85	มาก	81.80
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (1.33)	8 (5.33)	47 (31.34)	60 (40.00)	33 (22.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	3.76	0.90	มาก	75.20
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (10.00)	68 (45.33)	67 (44.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.35	0.66	มากที่สุด	87.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (19.33)	69 (46.00)	52 (34.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.15	0.72	มาก	83.00
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (14.67)	65 (43.33)	63 (42.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.27	0.70	มากที่สุด	85.40
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2 (1.39)	5 (3.47)	37 (25.69)	76 (52.78)	24 (16.67)	144 (100.00)	6 (4.00)	3.80	0.81	มาก	76.00

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.38	0.68	มากที่สุด	87.60
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	4 (2.70)	11 (7.43)	69 (46.62)	64 (43.25)	148 (100.00)	2 (1.33)	4.30	0.73	มากที่สุด	86.00
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.68)	11 (7.43)	64 (43.24)	72 (48.65)	148 (100.00)	2 (1.33)	4.40	0.66	มากที่สุด	88.00
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.08)	48 (32.65)	93 (63.27)	147 (100.00)	3 (2.00)	4.59	0.57	มากที่สุด	91.80
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (8.89)	57 (42.22)	66 (48.89)	135 (100.00)	15 (10)	4.40	0.65	มากที่สุด	88.00
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (7.69)	62 (43.36)	70 (48.95)	143 (100.00)	7 (4.67)	4.41	0.63	มากที่สุด	88.20
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	2 (1.44)	3 (2.16)	15 (10.79)	66 (47.48)	53 (38.13)	139 (100.00)	11 (7.33)	4.19	0.82	มาก	83.80

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.13	0.74	มาก	82.60
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	3 (2.34)	27 (21.09)	67 (52.35)	31 (24.22)	128 (100.00)	22 (14.67)	3.98	0.74	มาก	79.60
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.33)	30 (23.26)	58 (44.96)	38 (29.45)	129 (100.00)	21 (14)	4.02	0.79	มาก	80.40
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (17.97)	63 (49.22)	42 (32.81)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.15	0.70	มาก	83.00
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.78)	20 (15.63)	64 (50.00)	43 (33.59)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.16	0.71	มาก	83.20
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.75)	1 (0.75)	29 (21.64)	59 (44.03)	44 (32.83)	134 (100.00)	16 (10.67)	4.07	0.80	มาก	81.40
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น	0 (0.00)	7 (4.67)	20 (13.33)	64 (42.67)	59 (39.33)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.17	0.83	มาก	83.40
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (7.03)	63 (49.22)	56 (43.75)	128 (100.00)	22 (14.67)	4.37	0.61	มากที่สุด	87.40

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านการให้บริการ								4.44	0.63	มากที่สุด	88.80
21. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.33)	58 (38.67)	84 (56.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.51	0.60	มากที่สุด	90.20
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.67)	7 (4.67)	52 (34.66)	90 (60.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.62	มากที่สุด	90.80
23. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.67)	60 (40.00)	86 (57.33)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.55	มากที่สุด	91.00
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	2 (1.33)	27 (18.00)	69 (46.00)	52 (34.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.14	0.75	มาก	82.80
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (9.33)	86 (57.33)	50 (33.34)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.24	0.61	มากที่สุด	84.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.25	0.69	มากที่สุด	85.00

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล (E-mail) สื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) และประเด็นได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและ
วัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	26	17.33
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	18	69.23
2. ขั้นตอนเยอะมาก ควรปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง	4	15.38
3. ควรมีฐานข้อมูลสำหรับผู้เข้าทดสอบ สร้างเป็นบัญชีผู้ใช้ (Account) ของผู้รับบริการเก็บไว้เป็นประวัติ โดยในครั้งต่อไปสามารถลงชื่อเข้าใช้ (Login) ได้ทันที เข้าทำงานได้เลย	2	7.69
4. เมื่อระบบอนุมัติใบรับรองแล้ว ควรมีการแจ้งเตือนทางข้อความ (SMS) หรืออีเมล (E-mail)	1	3.85
5. เพิ่มหัวข้อการทดสอบด้านพารามิเตอร์	1	3.85
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	124	82.67
รวมทั้งสิ้น	150	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	15	10.00
1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	8	53.34
2. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	5	33.33
3. ควรเลือกใช้คำที่ง่ายสำหรับอธิบายกับผู้ใช้บริการ	2	13.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	135	90.00
รวมทั้งสิ้น	150	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	25	16.67
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	10	40.00
2. ระบบการกรอกข้อมูลออนไลน์มักมีปัญหาทำให้ต้องกรอกหลายครั้ง	4	16.00
3. หลังจากกรอกคำขอในเว็บไซต์แล้ว ควรมีระบุว่าจะใช้เวลากี่วันกว่าเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับมา	4	16.00
4. ระบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใช้งานยุ่งยากและซับซ้อน	3	12.00
5. เว็บไซต์ของกรมฯ ค้นหาข้อมูลยากและไม่อัปเดต	2	8.00
6. ห้องน้ำเก่าและไม่สะอาด	2	8.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	125	83.33

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รวมทั้งสิ้น	150	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและ
วัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	2.00
1. ผลการทดสอบไม่ครบตามตัวอย่างที่ส่งไปทดสอบ	3	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	147	98.00
รวมทั้งสิ้น	150	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการ
ของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัส
อาหาร) พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทาง
ห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 82.67
และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 17.33 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ
มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ
69.23 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนเยอะมาก ควรปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง ร้อยละ 15.38 และ
อันดับ 3 คือ ประเด็นควรมีฐานข้อมูลสำหรับผู้เข้าทดสอบ สร้างเป็นบัญชีผู้ใช้ (Account) ของผู้รับบริการ
เก็บไว้ในประวัติโดยในครั้งหน้าสามารถลงชื่อเข้าใช้ (Login) เข้าทำงานได้เลย ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์
อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 90.00 และมีเพียงบางส่วนที่แสดง
ความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 10.00 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่
อันดับ 1 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบ
กลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ร้อยละ 53.34 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย
ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 33.33 และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรเลือกใช้คำที่ง่ายสำหรับอธิบายกับ
ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

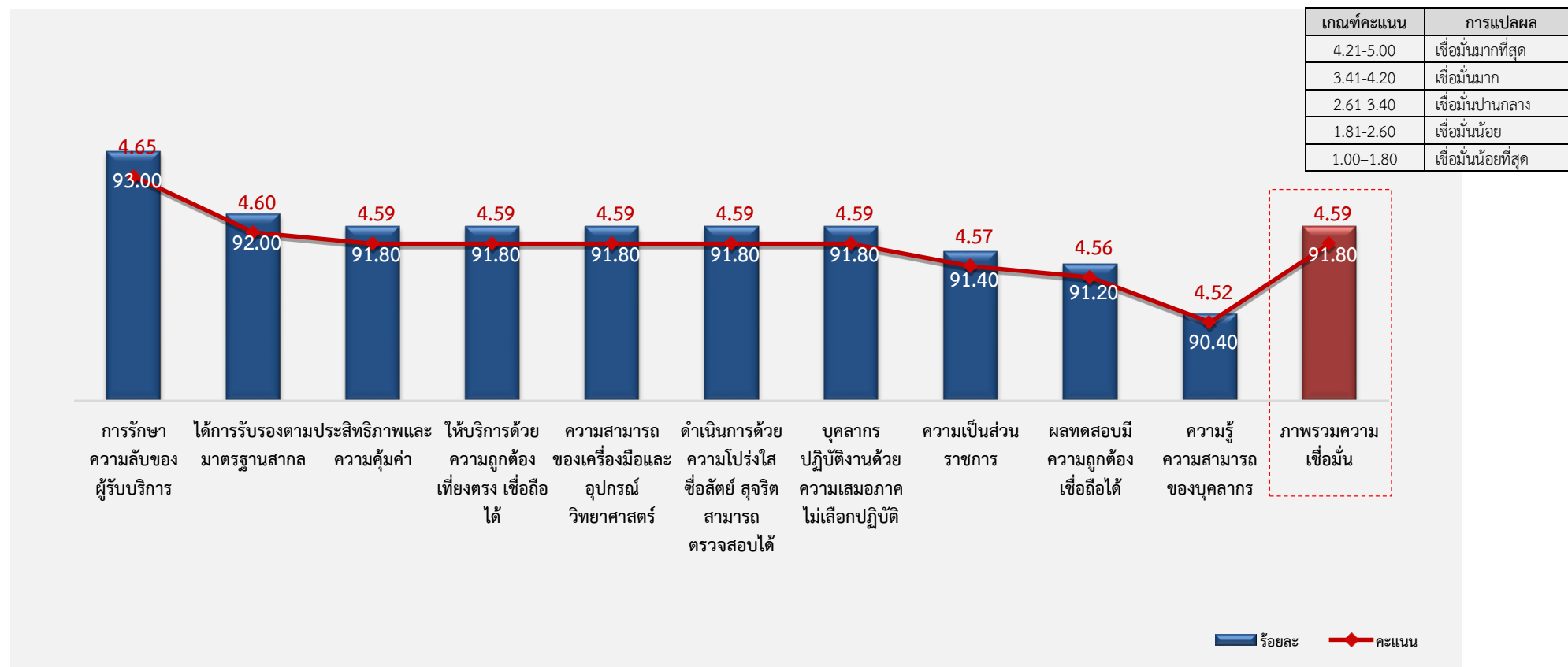
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 83.33 และ
มีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 16.67 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 40.00 รองลงมา อันดับ 2 คือ ประเด็นระบบการกรอกข้อมูลออนไลน์มักมีปัญหาทำให้ต้องกรอกหลายครั้ง และประเด็น หลังจากกรอกคำขอในเว็บไซต์แล้ว ควรมีระบุว่าใช้เวลากี่วันกว่าเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับมา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.00 และอันดับ 3 คือ ประเด็นระบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใช้งานยุ่งยากและซับซ้อน ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 98.00 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.00 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ประเด็นผลการทดสอบ ไม่ครบตามตัวอย่างที่ส่งไปทดสอบ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.33)	60 (40.00)	88 (58.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.52	มากที่สุด	91.40
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.34)	55 (36.91)	92 (61.75)	149 (100.00)	1 (0.67)	4.60	0.52	มากที่สุด	92.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.33)	62 (41.33)	83 (55.34)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.52	0.56	มากที่สุด	90.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.00)	56 (37.33)	91 (60.67)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.53	มากที่สุด	91.80
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.67)	60 (40.00)	89 (59.33)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.51	มากที่สุด	91.80
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.34)	57 (38.26)	90 (60.40)	149 (100.00)	1 (0.67)	4.59	0.52	มากที่สุด	91.80
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.67)	53 (35.33)	93 (62.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.54	มากที่สุด	91.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.67)	53 (35.33)	93 (62.00)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.54	มากที่สุด	91.80
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.33)	50 (33.33)	92 (61.34)	150 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.60	มากที่สุด	91.20
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.03)	40 (26.84)	103 (69.13)	149 (100.00)	1 (0.67)	4.65	0.56	มากที่สุด	93.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.59	0.54	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	17.67
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	17.00
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี เป็นต้น	15.78
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	8.00
5	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	7.89
6	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	5.78
7	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5.67
8	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	4.89
9	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	4.11
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	3.89
11	อื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผลหรือทดสอบ Training Online และความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น	1.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 17.67 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 17.00 และเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี เป็นต้น ร้อยละ 15.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	8.67
1. อยากให้มีการทำงานที่รวดเร็วกว่านี้	5	38.47
2. เพิ่มวิธีการวิเคราะห์ที่หลากหลาย	2	15.39
3. เพิ่มบริการรับ/ส่ง ตัวอย่างถึงสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม	1	7.69
4. เพิ่มช่องทางการชำระเงินรูปแบบอื่น ๆ	1	7.69
5. อยากให้อัพเดทข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ที่แสดงให้ตรงความเป็นจริง	1	7.69
6. ไม่อยากให้ใบเสนอราคาเป็นออนไลน์ (Online) เพียงอย่างเดียว		
อยากให้มีวิธีอื่นด้วย	1	7.69
7. ควรออกใบเสร็จโดยทันที	1	7.69
8. จัดอบรมหัวข้อที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	137	91.33
รวมทั้งสิ้น	150	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 91.33 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 8.67 โดยเสนอแนะในเรื่องอยากให้มีการทำงานที่รวดเร็วกว่านี้ ร้อยละ 38.47 รองลงมา คือ เพิ่มวิธีการวิเคราะห์ที่หลากหลาย ร้อยละ 15.39 และเพิ่มบริการรับ/ส่งตัวอย่างถึงสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม เพิ่มช่องทางการชำระเงินรูปแบบอื่น ๆ อยากให้อัพเดทข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ที่แสดงให้ตรงความเป็นจริง ไม่อยากให้ใบเสนอราคาเป็นออนไลน์ (Online) เพียงอย่างเดียวอยากให้มีวิธีอื่นด้วย ควรออกใบเสร็จโดยทันที และจัดอบรมหัวข้อที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	5	71.43
2. รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
3. องค์การมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	1	14.29
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	1	14.29
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานในกำกับของรัฐ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 และตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	0	0.00
2. ขอข้อมูล	1	14.29
3. ขอรับบริการ	2	28.57
4. ประสานงานทั่วไป	1	14.29
5. ประชุม/สัมมนา	3	42.86
6. อื่น ๆ เช่น เป็นผู้ตรวจประเมิน	4	57.14

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่เป็นผู้ตรวจประเมิน ร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 42.86 และขอรับบริการ ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	1	14.29
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	6	85.71
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	2	28.57
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	14.29
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	0	0.00
7. กองวัสดุวิศวกรรม	0	0.00
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	7	100.00
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	1	14.29

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดเคยมาติดต่อที่กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร รองลงมา คือ สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 85.71 และสำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	6	85.71
2. 6 – 10 ครั้ง	1	14.29
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	0	0.00
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 85.71 รองลงมา คือ มาติดต่อ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

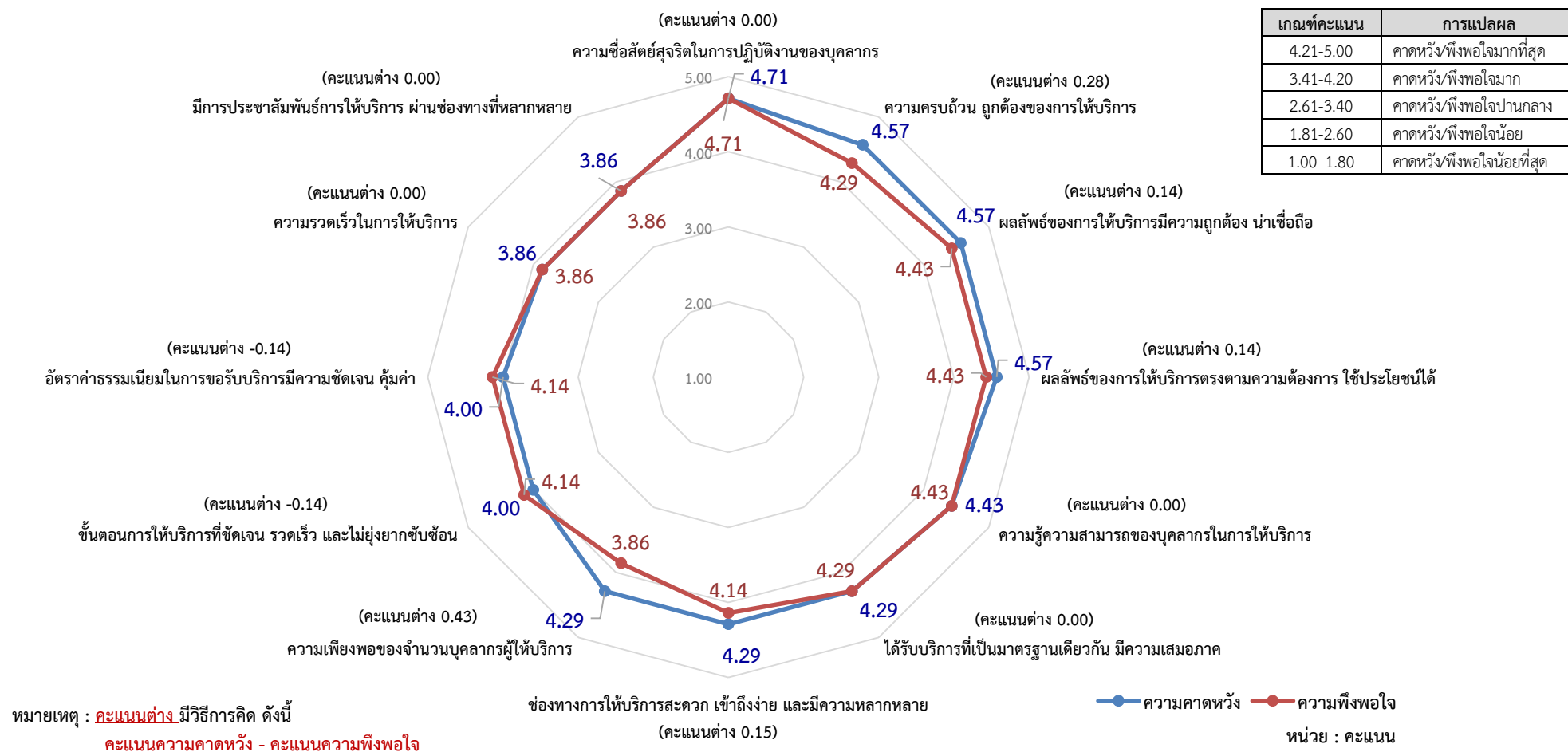
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	3	42.86
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	1	14.29
5. บุคคลแนะนำ	6	85.71
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	4	57.14

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ ร้อยละ 85.71 รองลงมา คือ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 57.14 และเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 42.86 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	5 (71.43)	1 (14.29)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.58	มาก	80.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	4 (57.14)	1 (14.29)	7 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.69	มาก	77.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.28)	3 (42.86)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.76	มากที่สุด	85.80
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.28)	3 (42.86)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.76	มากที่สุด	85.80
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	4 (57.14)	1 (14.29)	7 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.69	มาก	77.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	3 (42.86)	2 (28.57)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.82	มาก	80.00
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (57.14)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.53	มากที่สุด	88.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.28)	3 (42.86)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.76	มากที่สุด	85.80
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	5 (71.43)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.31	0.63	มากที่สุด	86.20

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	4 (57.14)	2 (28.57)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.14	0.69	มาก	82.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	4 (57.14)	1 (14.29)	7 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.69	มาก	77.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (71.43)	2 (28.57)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.49	มากที่สุด	85.80
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.28)	3 (42.86)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.76	มากที่สุด	85.80
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	4 (57.14)	2 (28.57)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.14	0.69	มาก	82.80
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	4 (57.14)	1 (14.29)	7 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.69	มาก	77.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (57.14)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.53	มากที่สุด	88.60
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (57.14)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.53	มากที่สุด	88.60

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	2 (28.57)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.14	0.90	มาก	82.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (57.14)	3 (42.86)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.53	มากที่สุด	88.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	2 (28.57)	2 (28.57)	7 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.90	มาก	77.20
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	5 (71.43)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.24	0.65	มากที่สุด	84.80

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร
และวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	14.29
1. ระยะเวลาการชำระเงิน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	85.71
รวมทั้งสิ้น	7	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	14.29
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	85.71
รวมทั้งสิ้น	7	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	14.29
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	85.71
รวมทั้งสิ้น	7	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	100.00
รวมทั้งสิ้น	7	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 85.71 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 14.29 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ระยะเวลาการชำระเงิน

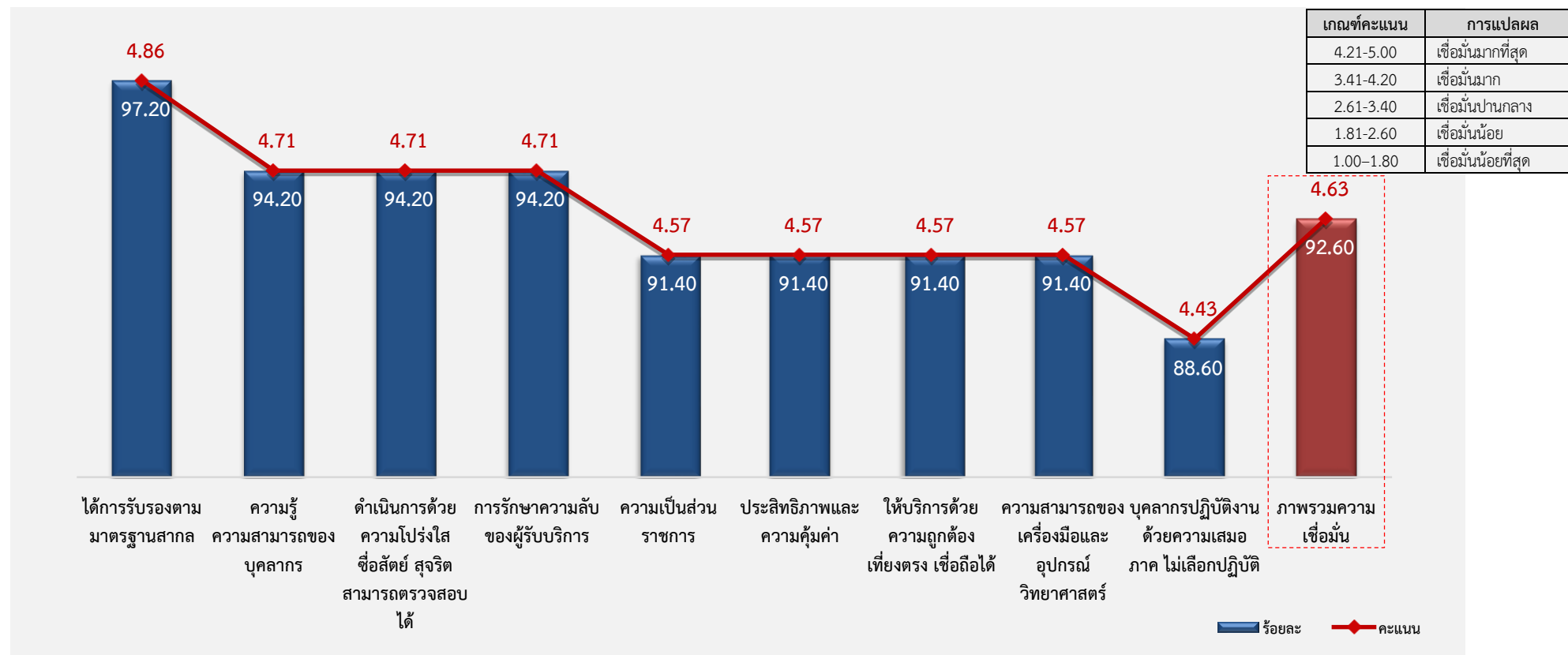
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 85.71 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 14.29 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 85.71 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 14.29 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.86	0.38	มากที่สุด	97.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	5 (71.43)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.53	มากที่สุด	91.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	5 (71.43)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	2 (28.57)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.79	มากที่สุด	88.60
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	5 (71.43)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.63	0.53	มากที่สุด	92.60

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.86 คะแนน (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) และประเด็นเป็นส่วนราชการ ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	3	42.86
2. อีเมล (E-mail)	5	71.43
3. ไปรษณีย์	2	28.57
4. โทรศัพท์	5	71.43
5. โทรสาร (Fax)	1	14.29
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
8. ไลน์ (Line)	2	28.57

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทาง อีเมล (E-mail) และโทรศัพท์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 42.86 ไปรษณีย์และไลน์ (Line) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ
จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ
ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบ ออนไลน์	21.43
2	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	19.05
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	16.67
4	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	9.52
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	7.14
6	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	7.14
7	เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (ไม่ระบุจังหวัด)	4.76
8	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	4.76
9	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.76
10	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.38
11	อื่น ๆ เช่น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	2.38

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้
บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์
บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบ
ทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทาง
ห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการ
เพิ่มเติม ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือ
ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 21.43 รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญ
ผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 19.05 และขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ)
ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงาน
บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	28.57
1. เพิ่มการชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานว่าแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด	1	50.00
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	71.43
รวมทั้งสิ้น	7	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 71.43 และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 28.57 โดยเสนอแนะในเรื่องเพิ่มการชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานว่าแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด และเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประกอบด้วย หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูล ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร โดยงานที่ใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์ บริการส่วนใหญ่ คือ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการไม่ค่อยได้ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ซึ่งจะติดตามข้อมูลเมื่อถึงเวลา ที่จะส่งผลิตภัณฑ์ไปตรวจเท่านั้น โดยใช้ช่องทางติดต่อ คือ เว็บไซต์ (Website) และระบบศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของราคาที่ไม่แพง และมีความรู้สึกประทับใจการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องที่ดีของบริการและให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา รวมถึงรู้สึกประทับใจในการให้ข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความคาดหวังและต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงในเรื่อง ของระยะเวลาการตรวจให้รวดเร็วและกระชับ และต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์การเพิ่มเติมการให้บริการ เช่น บริการมารับและส่งคืนตัวอย่างเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการ

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ให้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการ คิดว่าจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์นั้นอยู่ที่การให้บริการและข้อมูลที่ดีของเจ้าหน้าที่ รวมถึง ราคาที่ไม่แพง

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า นอกจาก ประเด็นที่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์ปรับปรุงเกี่ยวกับระยะเวลาในการตรวจแล้ว ยังต้องการให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการเพิ่มเติมเกี่ยวกับให้อำนวยความสะดวกโดยให้บริการในการมารับและ ส่งตัวอย่างให้กับผู้รับบริการด้วย ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คิดว่าการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดี
และเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง
เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนน
เต็ม 10 ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 20 ปี ☐ 2. 20 – 29 ปี ☐ 3. 30 – 39 ปี
☐ 4. 40 – 49 ปี ☐ 5. 50 – 59 ปี ☐ 6. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก ☐ 5. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ☐ 4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8. อื่น ๆ.....
5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เป็นส่วนราชการ ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ ☐ 6. ราคาค่าบริการ
☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ 9. ทำเลที่ตั้ง ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เว็บไซต์ ☐ 2. Facebook ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. บุคคลแนะนำ ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

. และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 ด้านการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์
บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหาร
จัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

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

2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

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

4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

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

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

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

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

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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	24

Item-Total Statistics

ความคาดหวัง	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	100.430	196.254	.761	.971
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	100.330	196.299	.771	.971
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	100.770	191.771	.787	.971
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	100.230	196.047	.877	.970
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	100.400	194.110	.762	.971
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	100.200	197.338	.801	.971
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	100.730	195.720	.481	.975
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	100.230	193.840	.819	.971
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	100.200	192.372	.883	.970
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100.030	198.723	.730	.971
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	100.130	196.809	.825	.971
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	100.030	198.033	.837	.971
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	100.100	194.852	.867	.970
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	100.430	197.082	.611	.973
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	100.370	194.861	.803	.971
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	100.230	195.082	.863	.970

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

ความคาดหวัง	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	100.300	193.459	.850	.970
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	100.630	194.378	.600	.973
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	100.270	193.582	.837	.971
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	100.200	195.890	.880	.970
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	100.100	198.576	.795	.971
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	100.000	200.345	.789	.971
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	100.030	199.482	.834	.971
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	100.170	197.109	.810	.971

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	24

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	97.500	187.086	.724	.964
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และ ไม่ซับซ้อน	97.470	188.120	.623	.965
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98.100	189.472	.608	.965
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	97.270	186.064	.908	.963
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	97.430	186.944	.703	.964
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบ อย่างชัดเจน	97.330	187.333	.739	.964
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.970	188.378	.435	.969
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	97.270	186.271	.776	.964
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	97.200	184.717	.844	.963
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	97.100	187.266	.822	.964
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	97.200	186.924	.845	.963
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	97.170	186.075	.826	.963
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	97.370	182.999	.822	.963
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	97.630	188.861	.562	.966
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	97.570	184.461	.722	.964
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	97.300	186.562	.824	.964

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	97.400	184.938	.745	.964
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	97.700	183.941	.657	.965
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	97.470	182.257	.849	.963
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	97.170	187.868	.789	.964
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	97.200	189.269	.778	.964
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	97.130	189.844	.739	.964
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	97.100	190.990	.744	.964
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	97.530	185.982	.710	.964

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	10

Item-Total Statistics

ความเชื่อมั่น	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	41.73	14.340	.800	.950
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	41.70	14.217	.858	.947
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	41.77	14.254	.810	.949
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	41.73	14.202	.841	.948
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	41.77	14.116	.851	.948
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์	41.67	14.092	.926	.945
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	41.70	14.493	.775	.951
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	41.73	14.271	.821	.949
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	41.90	14.024	.665	.958
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	41.60	14.869	.753	.952