

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 270 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 228 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 42 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลา แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	22
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	39
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	41
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	52

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	10
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	15
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	19
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	20
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	21
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	22
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	22
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	23
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความสำเร็จในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	24
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	26
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	29
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	32
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	35
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	36
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	37
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	38

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	18
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	25
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	34

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	82	35.96
2. หญิง	146	64.04
รวมทั้งสิ้น	228	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	59	25.88
3. 30-39 ปี	79	34.65
4. 40-49 ปี	58	25.44
5. 50-59 ปี	25	10.96
6. 60 ปีขึ้นไป	7	3.07
7. ไม่ระบุ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	228	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	10.53
2. ปริญญาตรี	170	74.56
3. ปริญญาโท	28	12.28
4. ปริญญาเอก	6	2.63
รวมทั้งสิ้น	228	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	3.51
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	191	83.77
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	25	10.96
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	4	1.76
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	228	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.04 และเพศชายร้อยละ 35.96 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 34.65 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 25.88 และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.44 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.56 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 12.28 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 83.77 รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ 10.96 และข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.51 ตามลำดับ

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

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	119	52.19
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	85	37.28
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	161	70.61
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	85	37.28
5. คุณภาพของการให้บริการ	80	35.09
6. ราคาค่าบริการ	58	25.44
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	77	33.77
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	50	21.93
9. ทำเลที่ตั้ง	32	14.04
10. อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่าการมีวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 70.61 รองลงมา คือ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 52.19 และมีความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 37.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

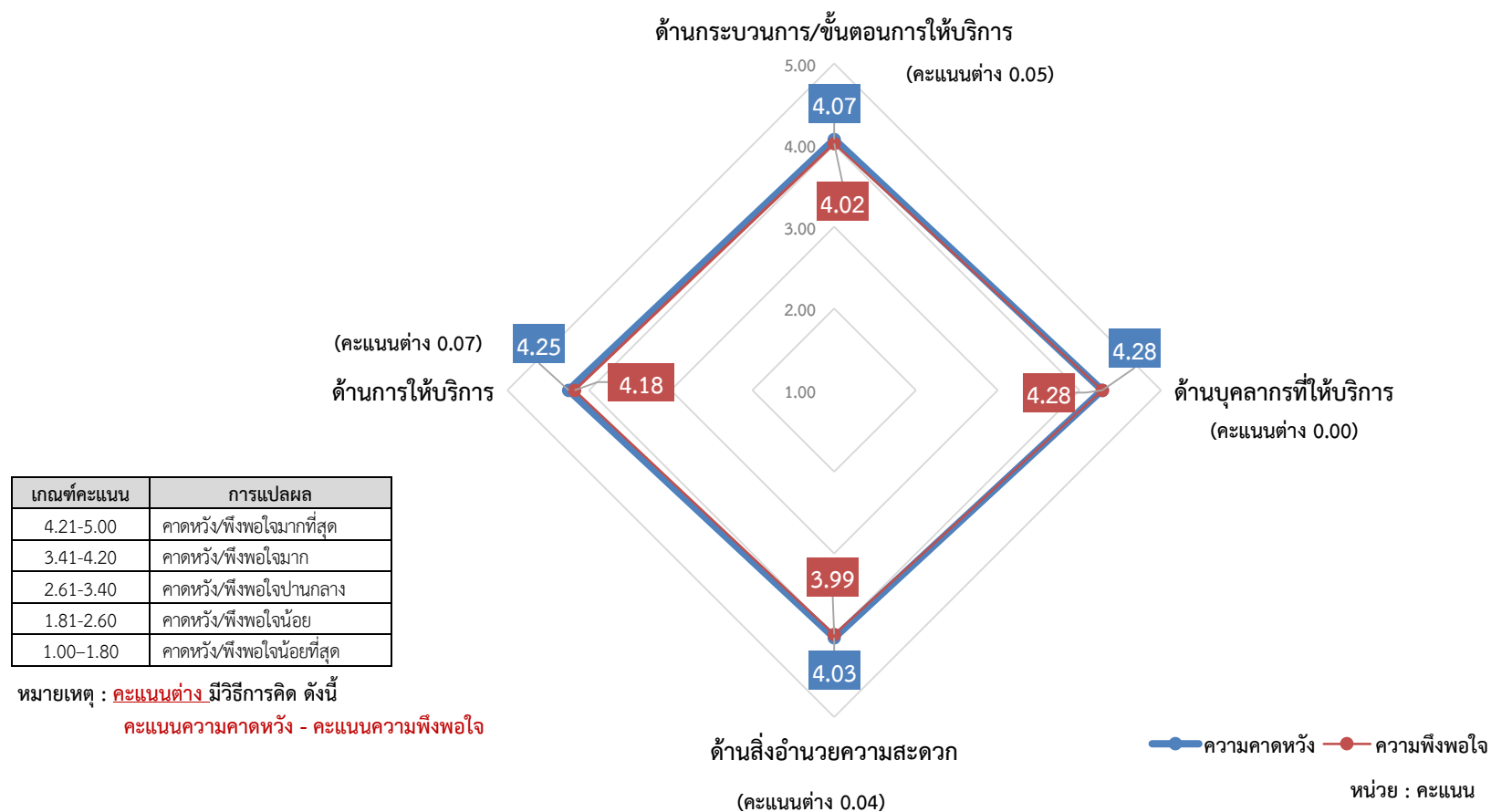
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	120	52.63
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	0.88
3. วิทยุ/โทรทัศน์	3	1.32
4. สื่อสิ่งพิมพ์	13	5.70
5. บุคคลแนะนำ	125	54.82
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	15	6.58
7. อื่น ๆ	14	6.14

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักผ่านบุคคลแนะนำ ร้อยละ 54.82 รองลงมา คือ เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 52.63 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.07	0.76	มาก	81.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	5 (2.19)	35 (15.35)	121 (53.07)	67 (29.39)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.10	0.73	มาก	82.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	3 (1.32)	34 (14.91)	122 (53.51)	69 (30.26)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.13	0.70	มาก	82.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	5 (2.19)	37 (16.23)	120 (52.63)	66 (28.95)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.08	0.73	มาก	81.60
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.32)	35 (15.35)	121 (53.07)	69 (30.26)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.12	0.70	มาก	82.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	3 (1.32)	38 (16.66)	122 (53.51)	65 (28.51)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.09	0.71	มาก	81.80
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	1 (0.44)	35 (15.35)	112 (49.12)	80 (35.09)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.19	0.70	มาก	83.80
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	14 (7.00)	7 (3.50)	34 (17.00)	103 (51.50)	42 (21.00)	200 (100.00)	28 (12.28)	3.76	1.05	มาก	75.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.28	0.67	มากที่สุด	85.60
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	3 (1.31)	30 (13.16)	110 (48.25)	85 (37.28)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.72	มากที่สุด	84.20
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.44)	27 (11.84)	114 (50.00)	86 (37.72)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.25	0.67	มากที่สุด	85.00
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (8.77)	103 (45.18)	105 (46.05)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.64	มากที่สุด	87.40
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (10.57)	111 (48.90)	92 (40.53)	227 (100.00)	1 (0.44)	4.30	0.65	มากที่สุด	86.00
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (8.33)	106 (46.49)	103 (45.18)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.63	มากที่สุด	87.40
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.32)	29 (12.72)	115 (50.44)	81 (35.52)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.20	0.70	มาก	84.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.03	0.70	มาก	80.60
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	3 (1.38)	2 (0.92)	42 (19.35)	127 (58.53)	43 (19.82)	217 (100.00)	11 (4.82)	3.94	0.74	มาก	78.80
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	4 (1.84)	1 (0.46)	41 (18.89)	124 (57.15)	47 (21.66)	217 (100.00)	11 (4.82)	3.96	0.77	มาก	79.20
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	1 (0.46)	1 (0.46)	39 (17.97)	127 (58.53)	49 (22.58)	217 (100.00)	11 (4.82)	4.02	0.68	มาก	80.40
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.46)	0 (0.00)	40 (18.52)	120 (55.56)	55 (25.46)	216 (100.00)	12 (5.26)	4.06	0.69	มาก	81.20
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.44)	0 (0.00)	43 (19.11)	136 (60.45)	45 (20.00)	225 (100.00)	3 (1.32)	4.00	0.66	มาก	80.00
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	37 (16.30)	132 (58.15)	58 (25.55)	227 (100.00)	1 (0.44)	4.09	0.64	มาก	81.80
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	1 (0.47)	1 (0.46)	32 (14.88)	121 (56.28)	60 (27.91)	215 (100.00)	13 (5.70)	4.11	0.69	มาก	82.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านการให้บริการ								4.25	0.68	มากที่สุด	85.00
21. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	1 (0.44)	0 (0.00)	17 (7.46)	122 (53.51)	88 (38.59)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.30	0.64	มากที่สุด	86.00
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.44)	0 (0.00)	18 (7.89)	123 (53.95)	86 (37.72)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.65	มากที่สุด	85.80
23. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	1 (0.44)	0 (0.00)	19 (8.33)	121 (53.07)	87 (38.16)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.65	มากที่สุด	85.80
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	11 (4.82)	27 (11.84)	117 (51.32)	73 (32.02)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.79	มาก	82.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (9.65)	141 (61.84)	65 (28.51)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.19	0.59	มาก	83.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.16	0.68	มาก	83.20

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.02	0.79	มาก	80.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.75)	32 (14.04)	128 (56.14)	64 (28.07)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.69	มาก	82.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	4 (1.75)	35 (15.35)	125 (54.83)	64 (28.07)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.09	0.71	มาก	81.80
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.44)	12 (5.26)	36 (15.79)	119 (52.19)	60 (26.32)	228 (100.00)	0 (0.00)	3.99	0.82	มาก	79.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	5 (2.19)	31 (13.60)	130 (57.02)	62 (27.19)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.09	0.70	มาก	81.80
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	6 (2.63)	33 (14.47)	125 (54.83)	64 (28.07)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.08	0.73	มาก	81.60
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1 (0.44)	6 (2.63)	31 (13.60)	119 (52.19)	71 (31.14)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.76	มาก	82.20
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	16 (8.00)	11 (5.50)	38 (19.00)	95 (47.50)	40 (20.00)	200 (100.00)	28 (12.28)	3.66	1.10	มาก	73.20

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.28	0.67	มากที่สุด	85.60
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1 (0.44)	2 (0.88)	30 (13.16)	114 (50.00)	81 (35.52)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.19	0.73	มาก	83.80
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.44)	27 (11.84)	115 (50.44)	85 (37.28)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.25	0.67	มากที่สุด	85.00
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.44)	18 (7.89)	107 (46.93)	102 (44.74)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.65	มากที่สุด	87.20
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (9.69)	117 (51.54)	88 (38.77)	227 (100.00)	1 (0.44)	4.29	0.63	มากที่สุด	85.80
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (8.33)	106 (46.49)	103 (45.18)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.63	มากที่สุด	87.40
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.31)	30 (13.16)	116 (50.88)	79 (34.65)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.19	0.71	มาก	83.80

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								3.99	0.72	มาก	79.80
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	2 (0.92)	8 (3.69)	49 (22.58)	118 (54.38)	40 (18.43)	217 (100.00)	11 (4.82)	3.86	0.79	มาก	77.20
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	3 (1.38)	4 (1.84)	48 (22.12)	117 (53.92)	45 (20.74)	217 (100.00)	11 (4.82)	3.91	0.79	มาก	78.20
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	1 (0.46)	2 (0.92)	45 (20.74)	121 (55.76)	48 (22.12)	217 (100.00)	11 (4.82)	3.98	0.71	มาก	79.60
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.46)	0 (0.00)	40 (18.52)	123 (56.94)	52 (24.08)	216 (100.00)	12 (5.26)	4.04	0.68	มาก	80.80
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.44)	2 (0.89)	44 (19.56)	135 (60.00)	43 (19.11)	225 (100.00)	3 (1.32)	3.96	0.68	มาก	79.20
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.44)	42 (18.50)	127 (55.95)	57 (25.11)	227 (100.00)	1 (0.44)	4.06	0.67	มาก	81.20
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	1 (0.47)	1 (0.47)	32 (14.88)	120 (55.81)	61 (28.37)	215 (100.00)	13 (5.70)	4.11	0.69	มาก	82.20

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านการให้บริการ								4.18	0.74	มาก	83.60
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1 (0.44)	1 (0.44)	21 (9.21)	123 (53.95)	82 (35.96)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.25	0.67	มากที่สุด	85.00
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.44)	0 (0.00)	18 (7.89)	128 (56.14)	81 (35.53)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.26	0.64	มากที่สุด	85.20
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	1 (0.44)	0 (0.00)	21 (9.21)	123 (53.95)	83 (36.40)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.26	0.66	มากที่สุด	85.20
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5 (2.19)	20 (8.77)	26 (11.40)	110 (48.25)	67 (29.39)	228 (100.00)	0 (0.00)	3.94	0.98	มาก	78.80
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (7.89)	152 (66.67)	58 (25.44)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.18	0.55	มาก	83.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.13	0.69	มาก	82.60

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และประเด็นความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) และประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 3.94 คะแนน (ร้อยละ 78.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม
ผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	52	22.81
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	49	94.24
2. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ชัดเจน	1	1.92
3. ขั้นตอนการชำระเงินยังไม่ชัดเจน	1	1.92
4. ระยะเวลาการออกไปเสริจนานมาก	1	1.92
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	176	77.19
รวมทั้งสิ้น	228	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	30	13.16
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	10	33.33
2. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	7	23.34
3. เจ้าหน้าที่บางครั้งให้การบริการอย่างไม่สุภาพเท่าที่ควร	4	13.33
4. เพิ่มความรู้ ความสามารถ และความรอบรู้ในด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่	3	10.00
5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) มีไม่เพียงพอกับการบริการและให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร	2	6.67
6. เจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน	2	6.67
7. ควรมีบริการรับหรือจัดรับตัวอย่างเพิ่มขึ้น	1	3.33
8. เจ้าหน้าที่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์รับเรื่องส่งเรื่องล่าช้ามาก	1	3.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	198	86.84
รวมทั้งสิ้น	228	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	43	18.86
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	31	72.10
2. ระบบ One Stop Service มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และไม่ครบ	9	20.92
3. มีร้านอาหารน้อย	1	2.33
4. ควรมีบริการสายตรงถึงนักวิทยาศาสตร์	1	2.33
5. สถานที่บริการคับแคบ	1	2.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	185	81.14
รวมทั้งสิ้น	228	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ
ผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	3.95
1. เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้	3	33.34
2. แบบฟอร์มในการขอรับบริการอยากให้กระชับและชัดเจนกว่านี้	2	22.22
3. ควรระบุวันรับผลการทดสอบ	2	22.22
4. ควรออกใบเสนอราคา ณ กรมฯ ได้เลย	1	11.11
5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์กรมฯ ให้มากขึ้น	1	11.11
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	219	96.05
รวมทั้งสิ้น	228	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทาง
ห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 77.19
และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 22.81 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ
มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 94.24
รองลงมาอันดับ 2 คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ชัดเจน ขั้นตอนการชำระเงินยังไม่ชัดเจน และระยะเวลา
การออกใบเสร็จนานมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 1.92 ตามลำดับ

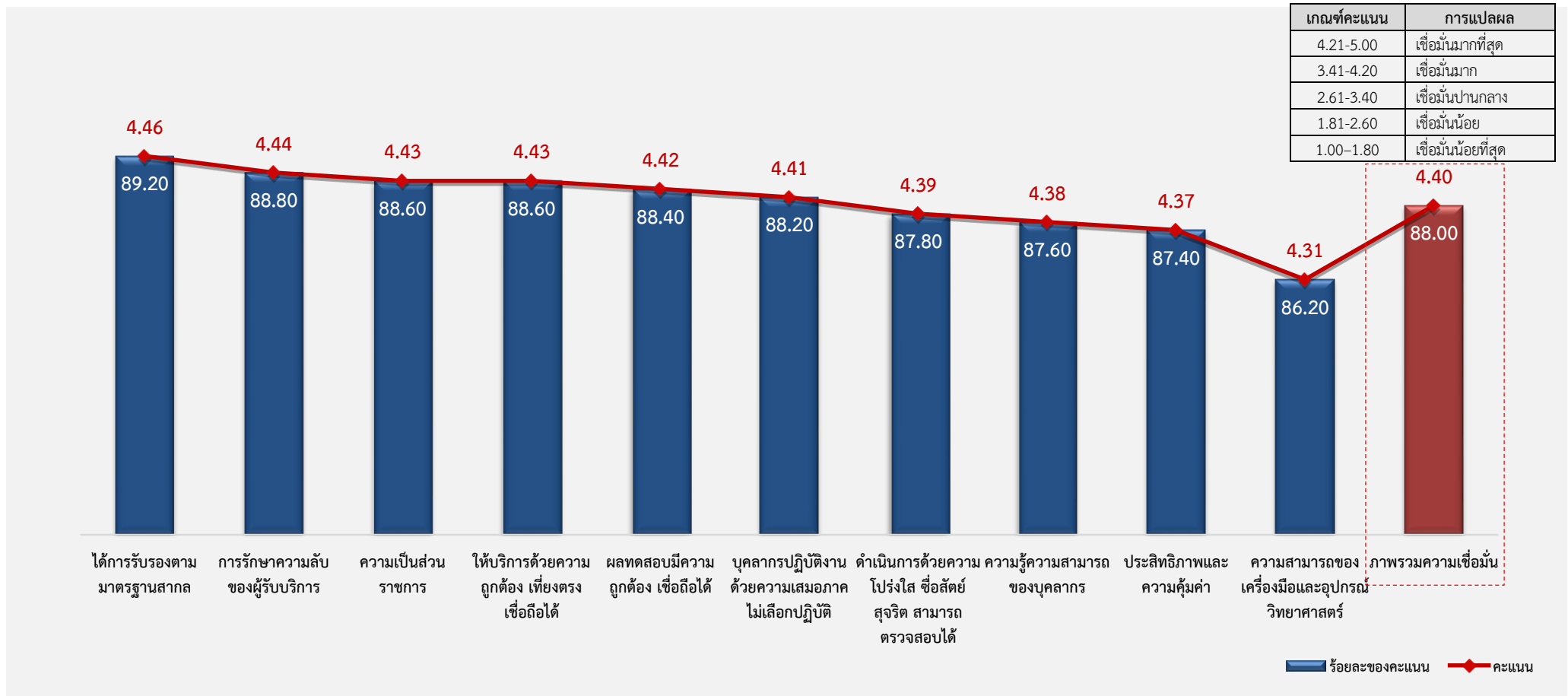
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์
และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 86.84 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็น
ในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 13.16 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1
คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 33.33 รองลงมาอันดับ 2 คือ การติดต่อ
ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกัน
ไปมา ร้อยละ 23.34 และอันดับ 3 คือ เจ้าหน้าที่บางครั้งให้การบริการอย่างไม่สุภาพเท่าที่ควร ร้อยละ
13.33 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 81.14 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 18.86 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 72.10 รองลงมาอันดับ 2 คือ ระบบ One Stop Service มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และไม่ครบ ร้อยละ 20.92 และอันดับ 3 คือ มีร้านอาหารน้อย ควรให้บริการสายตรงถึงนักวิทยาศาสตร์ และสถานที่บริการคับแคบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 96.05 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.95 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ ร้อยละ 33.34 รองลงมาอันดับ 2 คือ แบบฟอร์มในการขอรับบริการยากให้กระชับและชัดเจนกว่านี้ และควรระบุวันรับผลการทดสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 22.22 และอันดับ 3 คือ ควรออกไปเสนอราคา ณ ธรรมดา ได้เลย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์กรมฯ ให้มากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

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)	2 (0.88)	11 (4.82)	101 (44.30)	114 (50.00)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.63	มากที่สุด	88.60
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	2 (0.88)	9 (3.95)	100 (43.86)	117 (51.31)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.62	มากที่สุด	89.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (0.44)	12 (5.26)	115 (50.44)	100 (43.86)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.38	0.61	มากที่สุด	87.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	1 (0.44)	11 (4.83)	118 (51.75)	98 (42.98)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.60	มากที่สุด	87.40
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (6.58)	101 (44.30)	112 (49.12)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.61	มากที่สุด	88.60
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (0.44)	20 (8.77)	115 (50.44)	92 (40.35)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.65	มากที่สุด	86.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	3 (1.31)	14 (6.14)	102 (44.74)	109 (47.81)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.66	มากที่สุด	87.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (0.88)	13 (5.70)	103 (45.17)	110 (48.25)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.64	มากที่สุด	88.20
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	2 (0.88)	12 (5.26)	102 (44.74)	112 (49.12)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.64	มากที่สุด	88.40
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.44)	11 (4.82)	103 (45.18)	113 (49.56)	228 (100.00)	0 (0.00)	4.44	0.61	มากที่สุด	88.80
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.40	0.63	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) รองลงมา คือ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	21.35
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	15.06
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัด เชียงใหม่ เป็นต้น	13.01
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	9.36
5	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	8.48
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6.51
7	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	6.21
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	5.99
9	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	3.65
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	2.49
11	อื่น ๆ เช่น เพิ่มช่องทางการจัดส่งผลวิเคราะห์ เพิ่มศูนย์รับบริการเฉพาะ สถาบันการศึกษา และเพิ่มภาษาของใบรับรองนอกเหนือจากภาษาไทย	0.22

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบ

ออนไลน์ ร้อยละ 21.35 รองลงมา คือ การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 15.06 และการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัด เชียงใหม่ เป็นต้น ร้อยละ 13.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการ ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	52	22.81
1. ระยะเวลาทดสอบนานเกินไป	12	23.08
2. ราคาค่าบริการสูงไป	8	15.39
3. ปรับปรุงคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีกว่านี้	6	11.54
4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	5	9.62
5. ปรับปรุงระบบ One Stop Service ให้เสถียรมากกว่านี้	4	7.69
6. แบบฟอร์มขอรับบริการในเว็บควรทำเป็นให้ระบุเป็นข้อ ๆ ไม่ควรให้เขียนบรรยาย	3	5.77
7. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การอบรมในหลาย ๆ ช่องทาง	3	5.77
8. ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงในแต่ละหน่วยงาน	3	5.77
9. เพิ่มการตรวจให้ครอบคลุมมากกว่านี้	2	3.85
10. เพิ่มการประสานงานกับผู้รับบริการให้มากกว่านี้	1	1.92
11. ควรกำหนดวันรับผลการทดสอบให้ชัดเจนไม่ควรให้โทรศัพท์สอบถามเป็นระยะ	1	1.92
12. ในผลการทดสอบควรระบุแหล่งอ้างอิงเกณฑ์และเทียบกับกฎหมายให้ด้วย	1	1.92
13. เพิ่มการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ในส่วนภูมิภาค	1	1.92
14. เพิ่มช่องทางการชำระเงิน	1	1.92
15. เพิ่มบริการให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลทดสอบว่าควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง	1	1.92
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	176	77.19
รวมทั้งสิ้น	228	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 77.19 และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 22.81 โดยเสนอแนะในเรื่องระยะเวลาทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 23.08 รองลงมา คือ ราคาค่าบริการสูงไป ร้อยละ 15.39 และควรปรับปรุงคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีกว่านี้ ร้อยละ 11.54 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	16	38.10
2. รัฐวิสาหกิจ	7	16.66
3. องค์การมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	19	45.24
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 45.24 รองลงมา คือ หน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ 38.10 และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.66 ตามลำดับ

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

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	10	23.81
2. ขอข้อมูล	11	26.19
3. ขอรับบริการ	34	80.95
4. ประสานงานทั่วไป	4	9.52
5. ประชุม/สัมมนา	4	9.52

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ร้อยละ 80.95 รองลงมา คือ ขอข้อมูล ร้อยละ 26.19 และขอคำปรึกษา ร้อยละ 23.81 ตามลำดับ

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

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	8	19.05
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	4	9.52
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	3	7.14
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	7.14
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	42	100.00
7. กองวัสดุวิศวกรรม	1	2.38
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	5	11.90
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	3	7.14

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดเคยมาติดต่อที่กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค รองลงมา คือ สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 19.05 และติดต่อกองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร ร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

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

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	39	92.86
2. 6 – 10 ครั้ง	2	4.76
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	1	2.38
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 92.86 รองลงมา คือ มาติดต่อ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 4.76 และมาติดต่อมากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 2.38 ตามลำดับ

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

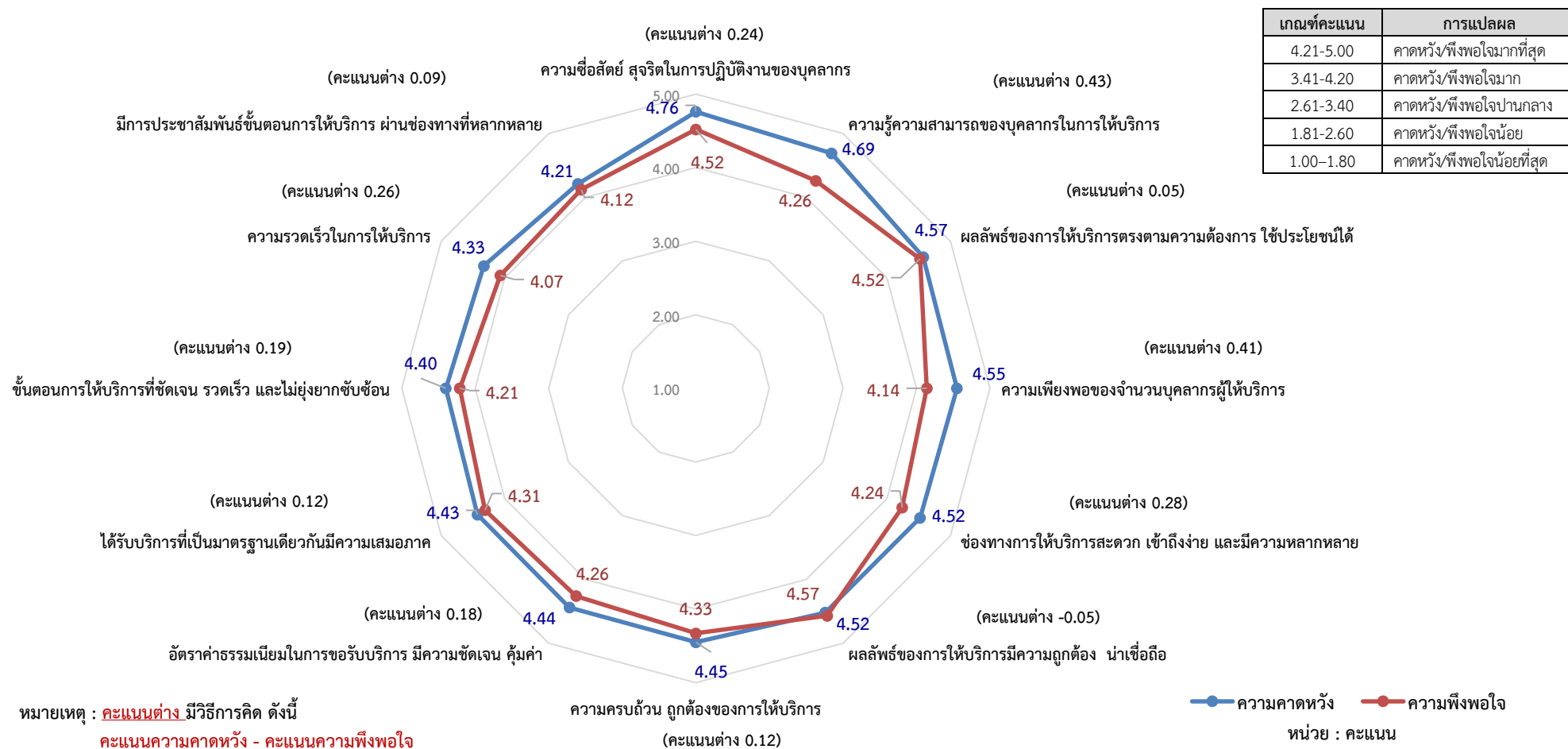
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	26	61.90
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	5	11.90
5. บุคคลแนะนำ	20	47.62
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	8	19.05
7. อื่น ๆ เช่น รู้จักจากห้องปฏิบัติการ (Lab) และกรมอนามัย	2	4.76

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 61.90 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ 47.62 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 19.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.38)	23 (54.76)	18 (42.86)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.40	0.54	มากที่สุด	88.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.76)	24 (57.14)	16 (38.10)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.57	มากที่สุด	86.60
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.38)	21 (50.00)	20 (47.62)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.55	มากที่สุด	89.00
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.76)	20 (47.62)	20 (47.62)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.59	มากที่สุด	88.60
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึง ง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (47.62)	22 (52.38)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (7.14)	27 (64.29)	12 (28.57)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.56	มากที่สุด	84.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (47.62)	22 (52.38)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (42.86)	24 (57.14)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.50	มากที่สุด	91.40

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						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 (5.13)	18 (46.15)	19 (48.72)	39 (100.00)	3 (7.14)	4.44	0.60	มากที่สุด	88.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.38)	11 (26.19)	30 (71.43)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.52	มากที่สุด	93.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (45.24)	23 (54.76)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.50	มากที่สุด	91.00
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (23.81)	32 (76.19)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (50.00)	21 (50.00)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.51	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.49	0.53	มากที่สุด	89.80

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.20) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

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)	1 (2.38)	5 (11.90)	20 (47.62)	16 (38.10)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.75	มากที่สุด	84.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (2.38)	0 (0.00)	8 (19.05)	19 (45.24)	14 (33.33)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.07	0.87	มาก	81.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.38)	26 (61.91)	15 (35.71)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.53	มากที่สุด	86.60
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มี ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.38)	27 (64.29)	14 (33.33)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.52	มากที่สุด	86.20
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึง ง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.76)	28 (66.67)	12 (28.57)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.24	0.53	มากที่สุด	84.80
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (11.90)	27 (64.29)	10 (23.81)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.12	0.59	มาก	82.40
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (42.86)	24 (57.14)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.50	มากที่สุด	91.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (47.62)	22 (52.38)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (7.69)	23 (58.98)	13 (33.33)	39 (100.00)	3 (7.14)	4.26	0.59	มากที่สุด	85.20
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (9.52)	23 (54.76)	15 (35.72)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.26	0.63	มากที่สุด	85.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (7.14)	30 (71.43)	9 (21.43)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.14	0.52	มาก	82.80
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (47.62)	22 (52.38)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (7.14)	23 (54.76)	16 (38.10)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.60	มากที่สุด	86.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.30	0.59	มากที่สุด	86.00

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) และประเด็นความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ
ผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	14.29
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	5	83.33
2. ขั้นตอนนอกใบเสนอราคาลำบาก	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	36	85.71
รวมทั้งสิ้น	42	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	9.52
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3	75.00
2. ควรเพิ่มความรอบคอบในการบริการให้เจ้าหน้าที่	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	38	90.48
รวมทั้งสิ้น	42	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	9.52
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	25.00
2. ที่นั่งภายในอาคารมีน้อยมาก	1	25.00
3. โทรศัพท์ของกรมติดต่อยากมาก	1	25.00
4. เว็บไซต์มีปัญหาบ่อยมาก	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	38	90.48
รวมทั้งสิ้น	42	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	42	100.00
รวมทั้งสิ้น	42	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการ
ของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 85.71 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 14.29 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 83.33 และอันดับ 2 คือ ขั้นตอนออกไปเสนอราคาลำบาก ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

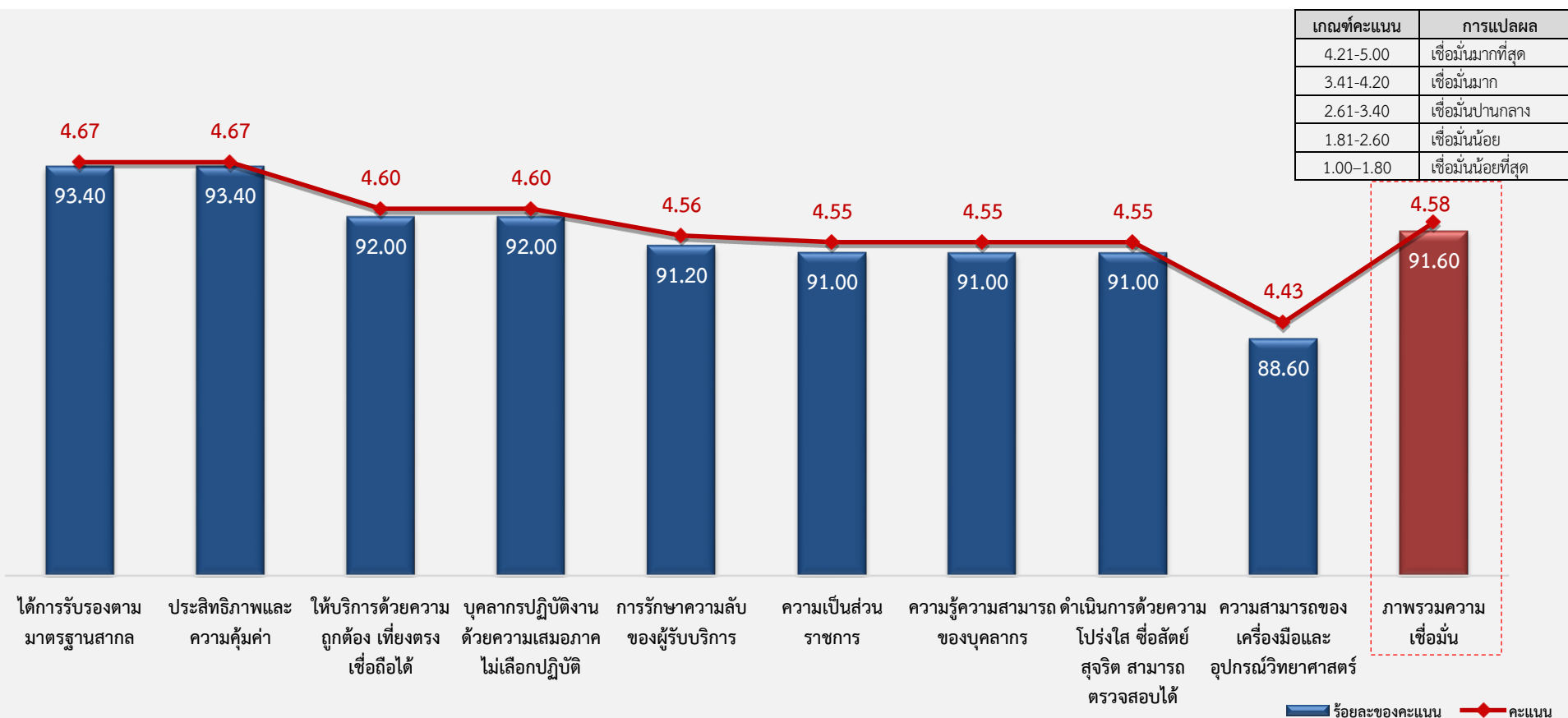
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 90.48 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 9.52 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 75.00 และอันดับ 2 คือ ควรเพิ่มความรอบคอบในการบริการให้เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 90.48 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 9.52 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่นั่งภายในอาคารมีน้อยมาก โทรศัพท์ของกรมติดต่อยากมาก และเว็บไซต์มีปัญหาบ่อยมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

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)	1 (2.38)	17 (40.48)	24 (57.14)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.55	มากที่สุด	91.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (33.33)	28 (66.67)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.38)	17 (40.48)	24 (57.14)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.55	มากที่สุด	91.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (33.33)	28 (66.67)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (40.48)	25 (59.52)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (7.14)	18 (42.86)	21 (50.00)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.63	มากที่สุด	88.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.76)	15 (35.71)	25 (59.53)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.59	มากที่สุด	91.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (40.48)	25 (59.52)	42 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (10.25)	9 (23.08)	26 (66.67)	39 (100.00)	3 (7.14)	4.56	0.68	มากที่สุด	91.20
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.58	0.55	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	22	52.38
2. อีเมล (E-mail)	17	40.48
3. ไปรษณีย์	6	14.29
4. โทรศัพท์	32	76.19
5. โทรสาร (Fax)	3	7.14
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
8. ไลน์ (Line)	7	16.67

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 76.19 รองลงมา คือ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 52.38 และสะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 40.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ
จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ
ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	26.98
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดปทุมธานี จังหวัดชลบุรี และ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น	13.10
3	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	12.70
4	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	8.73
5	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	8.33
6	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	6.75
7	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	6.75
8	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	5.56
9	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.38
10	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	1.59

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการ
ของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์
บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบ
ทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบ
ทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการ
เพิ่มเติม ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
(บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 26.98 รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์
รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดปทุมธานี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น ร้อยละ
13.10 และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 12.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงาน
บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	4.76
1. การติดต่อในปัจจุบันยากมาก ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากกว่านี้	1	50.00
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	40	95.24
รวมทั้งสิ้น	42	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการ
ของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์
อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 95.24 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น
หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 4.76 โดยเสนอแนะในเรื่องการติดต่อในปัจจุบันยากมาก ควรเพิ่มช่องทาง
การติดต่อให้มากกว่านี้ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ ประกอบด้วย หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ คือ พนักงานความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม โดยงานที่ใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่ คือ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า โดยปกติแล้วผู้รับบริการไม่ได้มีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่จะมีการติดตามข้อมูลเฉพาะเรื่องการส่งตรวจตัวอย่างของตนเองเท่านั้น โดยช่องทางที่ใช้ติดต่อสื่อสาร คือ อีเมลและมีการติดต่อโดยใช้วิธีการโทรศัพท์เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเนื่องจากสองประเด็นหลัก คือ 1) กรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ใกล้กับที่ทำงานของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถเดินทางมาด้วยระยะเวลาที่สั้นและสะดวก ซึ่งใช้เวลาเพียงแค่ 15 นาทีเท่านั้น 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีกระบวนการและมาตรฐานในการทดสอบ รวมถึงมีความพึงพอใจในผลการทดสอบของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่น่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในเรื่องของระยะเวลาทดสอบที่ไม่นานมาก โดยถ้าต้องใช้เวลาในการทดสอบนานจะมีเจ้าหน้าที่แจ้งไว้ล่วงหน้า ซึ่งโดยปกติเวลาส่งตรวจผู้รับบริการจะตรวจสอบระยะเวลาโดยผ่าน QR Code ที่ได้สแกนไว้ซึ่งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบระยะเวลาได้

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ 9 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการในการทดสอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมาก

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจและคิดว่าจุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ ราคาค่าตรวจสอบที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับราคาค่าตรวจของภาคเอกชน และผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการเดินทางมาตรวจผลิตภัณฑ์ไม่ไกลมากเป็นอีกหนึ่งจุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้บริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงอยู่ด้วยกันหลายประเด็น คือ

- 1) ในเรื่องที่ต้องการให้มีการคัดกรองความเรียบร้อยของผู้รับบริการก่อนที่จะให้เข้าแถวเพื่อรับบริการ เพราะจะไม่ทำให้เกิดความล่าช้าในกรณีที่ติดขัดเรื่องความไม่เรียบร้อยของเอกสารต่าง ๆ
- 2) ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการแจ้งข่าวสาร หรือข้อมูลผ่านช่องทาง Line Add หรือ Line Official ในเรื่องเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบริการต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ราคาค่าบริการ เป็นต้น
- 3) การอำนวยความสะดวกในเรื่องที่จอดรถและบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) โดยไม่ปล่อยให้ผู้ที่มารับบริการต้องขับรถวนหาที่จอดรถเอง

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดี
และเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง
เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10
ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

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

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

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

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

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

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

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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	97.870	109.913	.787	.953
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และ ไม่ซับซ้อน	97.870	109.913	.787	.953
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97.870	109.913	.787	.953
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	97.870	109.913	.787	.953
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	97.770	112.668	.567	.955
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบ อย่างชัดเจน	97.700	112.079	.591	.955
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	98.070	111.857	.392	.958
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	97.730	108.754	.799	.952
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	97.700	108.700	.791	.953
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ เป็นต้น	97.570	110.185	.716	.953
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	97.600	108.938	.819	.952
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	97.530	110.602	.682	.954
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	97.730	109.582	.735	.953
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	98.000	110.207	.668	.954
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	98.000	110.207	.668	.954
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	97.930	110.064	.686	.954
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	97.870	109.361	.757	.953

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

ความคาดหวัง	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	97.870	108.602	.751	.953
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	97.870	108.947	.726	.953
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	97.870	109.844	.720	.953
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	97.570	113.013	.551	.955
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	97.570	113.013	.551	.955
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	97.570	113.013	.551	.955
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	97.800	111.545	.483	.956

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	96.830	119.937	.755	.952
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และ ไม่ซับซ้อน	96.800	118.717	.829	.952
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.800	118.717	.829	.952
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	96.800	118.717	.829	.952
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	96.770	117.633	.674	.953
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	96.830	118.075	.553	.955
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.000	118.069	.438	.957
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	96.800	116.441	.719	.952
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	96.700	117.528	.768	.952
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.500	119.086	.663	.953
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	96.570	117.495	.794	.952
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.500	119.086	.663	.953
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	96.700	118.355	.706	.952
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	97.000	118.138	.688	.953
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	96.970	119.068	.648	.953
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	96.900	118.921	.663	.953
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	96.870	117.568	.737	.952

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	96.870	116.878	.728	.952
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	96.870	117.154	.709	.952
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	96.800	118.097	.715	.952
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	96.570	118.392	.614	.954
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.500	120.121	.650	.953
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	96.530	120.051	.659	.953
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	96.770	117.564	.532	.955

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	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	40.967	17.895	.908	.978
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	40.967	17.895	.908	.978
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	40.967	17.964	.890	.978
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	40.967	17.964	.890	.978
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	40.900	17.748	.966	.976
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์	41.067	18.271	.712	.985
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	40.900	17.748	.966	.976
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	40.900	17.748	.966	.976
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	40.900	17.748	.966	.976
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	40.967	18.033	.873	.979