

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการรวมถึงความเชื่อมั่น และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของสำนักงานเลขานุการกรม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่าง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนทั้งสิ้น 155 หน่วย และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	ง
ผลการสำรวจ สำนักงานเลขานุการกรม	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	18
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	20
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	26

## สารบัญญัตราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	1
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	2
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของความเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	2
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	3
ตารางที่ 6	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม	5
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม	8
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	11
ตารางที่ 9	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม	14
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	15
ตารางที่ 11	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์ บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	16
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม	17

## สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	13

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### สำนักงานเลขานุการกรม

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	80	51.61
2. รัฐวิสาหกิจ	1	0.65
3. องค์กรมหาชน	1	0.65
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	4	2.58
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	59	38.06
8. อื่น ๆ เช่น ร้านค้า และบุคคลทั่วไป	10	6.45
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 51.61 รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 38.06 และหน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ 2.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	45	29.03
2. ขอข้อมูล	48	30.97
3. ขอรับบริการ	72	46.45
4. ประสานงานทั่วไป	52	33.55
5. ประชุม/สัมมนา	28	18.06
6. อื่น ๆ เช่น เสนอขายสินค้า จ่ายค่าทดสอบ และให้บริการกับกรมฯ	29	18.71

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนใหญ่มาเพื่อขอรับบริการ ร้อยละ 46.45 รองลงมา คือ ประสานงานทั่วไป ร้อยละ 33.55 และขอข้อมูล ร้อยละ 30.97 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขาธิการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	154	99.35
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	25	16.13
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	8	5.16
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	11	7.10
5. สำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24	15.48
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	16	10.32
7. กองวัสดุวิศวกรรม	14	9.03
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	18	11.61
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	35	22.58

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมส่วนใหญ่จะมาติดต่อที่สำนักงานเลขาธิการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 99.35 รองลงมา คือ กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 22.58 และสำนักเทคโนโลยีชุมชน ร้อยละ 16.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	97	62.58
2. 6 – 10 ครั้ง	20	12.90
3. 11 – 15 ครั้ง	13	8.39
4. มากกว่า 15 ครั้ง	25	16.13
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 62.58 รองลงมา คือ มากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 16.13 และ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

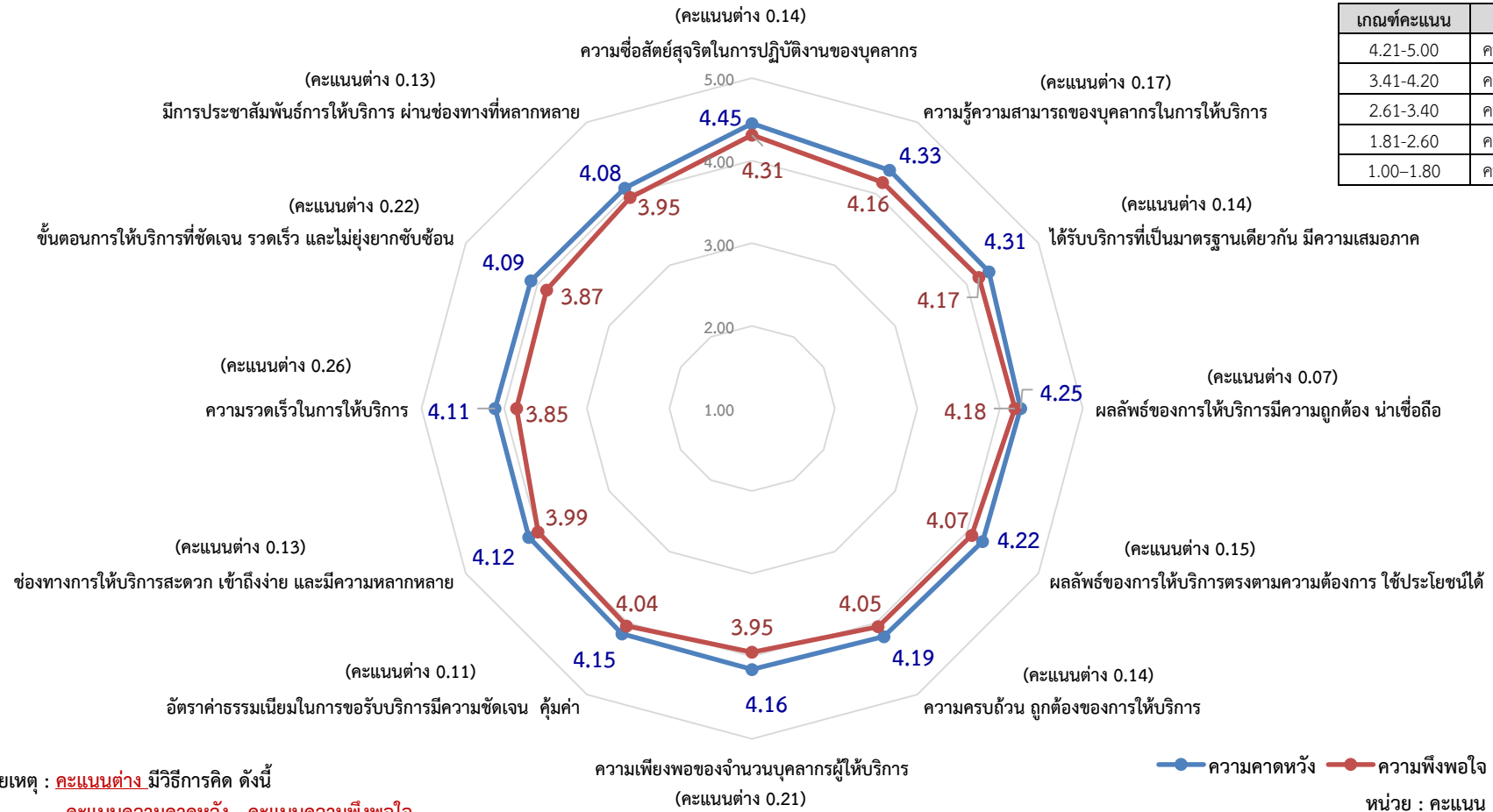
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	78	50.32
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	20	12.90
3. วิทยุ/โทรทัศน์	6	3.87
4. สื่อสิ่งพิมพ์	20	12.90
5. บุคคลแนะนำ	91	58.71
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	34	21.94
7. อื่น ๆ เช่น เคยผ่านไปที่กรมฯ และกรมฯ มาติดต่อว่าจ้างเอง	4	2.58

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ 58.71 รองลงมา คือ ผ่านทางเว็บไซต์ ร้อยละ 50.32 และผ่านงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 21.94 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

### ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

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)	1 (0.65)	22 (14.19)	94 (60.64)	38 (24.52)	155 (100.00)	0 (0.00)	4.09	0.64	มาก	81.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.29)	23 (14.84)	86 (55.48)	44 (28.39)	155 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.69	มาก	82.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.65)	20 (12.90)	82 (52.90)	52 (33.55)	155 (100.00)	0 (0.00)	4.19	0.68	มาก	83.80
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (11.77)	70 (45.75)	65 (42.48)	153 (100.00)	2 (1.29)	4.31	0.67	มากที่สุด	86.20
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	2 (1.31)	26 (16.99)	76 (49.67)	49 (32.03)	153 (100.00)	2 (1.29)	4.12	0.73	มาก	82.40
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	2 (1.31)	33 (21.71)	68 (44.74)	49 (32.24)	152 (100.00)	3 (1.94)	4.08	0.77	มาก	81.60
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (12.75)	74 (49.66)	56 (37.59)	149 (100.00)	6 (3.87)	4.25	0.67	มากที่สุด	85.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตาม ความต้องการ และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (12.75)	78 (52.35)	52 (34.90)	149 (100.00)	6 (3.87)	4.22	0.66	มากที่สุด	84.40

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

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)	1 (0.71)	19 (13.47)	79 (56.03)	42 (29.79)	141 (100.00)	14 (9.03)	4.15	0.66	มาก	83.00
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (10.39)	71 (46.10)	67 (43.51)	154 (100.00)	1 (0.65)	4.33	0.66	มากที่สุด	86.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.95)	20 (12.99)	81 (52.59)	50 (32.47)	154 (100.00)	1 (0.65)	4.16	0.72	มาก	83.20
12. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (9.09)	57 (37.01)	83 (53.90)	154 (100.00)	1 (0.65)	4.45	0.66	มากที่สุด	89.00
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>17 (10.97)</b>	<b>85 (54.84)</b>	<b>53 (34.19)</b>	<b>155 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.23</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.60</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.21</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.20</b>

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็วและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	4 (2.58)	36 (23.23)	91 (58.71)	24 (15.48)	155 (100.00)	0 (0.00)	3.87	0.69	มาก	77.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (1.29)	3 (1.94)	33 (21.29)	95 (61.29)	22 (14.19)	155 (100.00)	0 (0.00)	3.85	0.73	มาก	77.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (11.61)	112 (72.26)	25 (16.13)	155 (100.00)	0 (0.00)	4.05	0.53	มาก	81.00
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.66)	23 (15.03)	78 (50.98)	51 (33.33)	153 (100.00)	2 (1.29)	4.17	0.70	มาก	83.40
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	2 (1.31)	29 (18.95)	91 (59.48)	31 (20.26)	153 (100.00)	2 (1.29)	3.99	0.67	มาก	79.80
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	3 (1.97)	41 (26.97)	69 (45.4)	39 (25.66)	152 (100.00)	3 (1.94)	3.95	0.78	มาก	79.00
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (11.41)	88 (59.06)	44 (29.53)	149 (100.00)	6 (3.87)	4.18	0.62	มาก	83.60
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (14.09)	97 (65.10)	31 (20.81)	149 (100.00)	6 (3.87)	4.07	0.59	มาก	81.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

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)	29 (20.57)	78 (55.32)	34 (24.11)	141 (100.00)	14 (9.03)	4.04	0.67	มาก	80.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.65)	19 (12.34)	89 (57.79)	45 (29.22)	154 (100.00)	1 (0.65)	4.16	0.65	มาก	83.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.95)	41 (26.62)	70 (45.46)	40 (25.97)	154 (100.00)	1 (0.65)	3.95	0.78	มาก	79.00
12. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (11.69)	71 (46.10)	65 (42.21)	154 (100.00)	1 (0.65)	4.31	0.67	มากที่สุด	86.20
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>25 (16.13)</b>	<b>96 (61.94)</b>	<b>34 (21.93)</b>	<b>155 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.06</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	<b>81.20</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.05</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	<b>81.00</b>

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	5.81
1. ขั้นตอนการบริการมีความซับซ้อนต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลามาก	9	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	146	94.19
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	5.16
1. เจ้าหน้าที่ยังให้คำแนะนำไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	3	37.50
2. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	25.00
3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	1	12.50
4. เพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมให้เจ้าหน้าที่	1	12.50
5. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ารับบริการ	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	147	94.84
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	11	7.10
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	5	45.46
2. สถานที่บริการไม่ต่อมามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้สำหรับพักคอย	3	27.27
3. สถานที่ให้บริการคับแคบ	2	18.18
4. เทคโนโลยีที่ใช้บริการหรือประชาสัมพันธ์ มีน้อย และเข้าใจยาก	1	9.09
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	144	92.90
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	7	4.52
1. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ	4	57.13
2. ควรจัดระบบการเข้าชมห้องปฏิบัติการ (Lab) ให้สามารถเข้าชมได้ทุกห้อง	1	14.29
3. รอคิวนานมาก ต้องการให้ทำงานให้เร็วกว่านี้	1	14.29
4. เพิ่มความครบถ้วนของการบริการให้มากกว่านี้	1	14.29
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	148	95.48
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>150</b>	<b>96.77</b>

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 94.19 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 5.81 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ขั้นตอนการบริการมีความซับซ้อนต้องผ่านหลายขั้นตอน

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 94.84 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 5.16 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ยังไม่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ร้อยละ 37.50 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 25.00 อันดับ 3 คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา เพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมให้เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ารับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

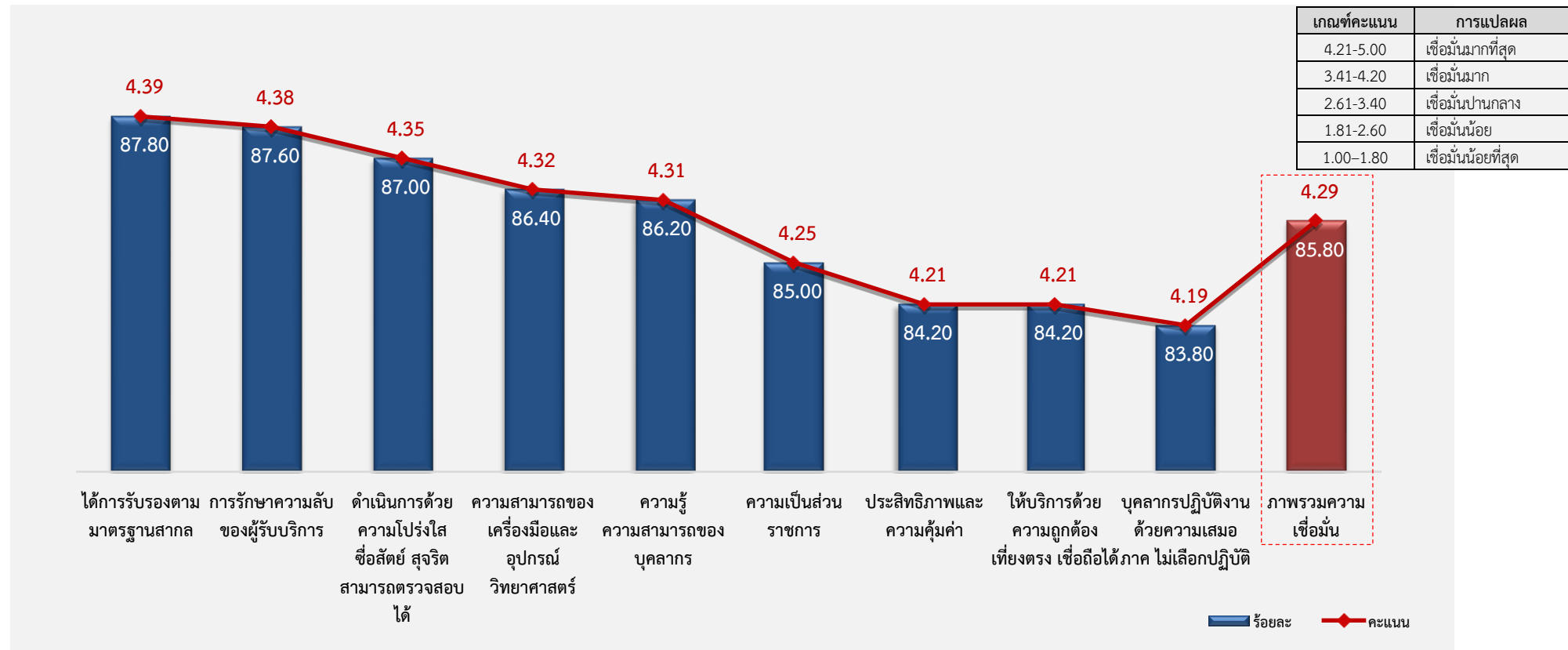
**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 92.90 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.10 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 45.46 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นสถานที่บริการไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้สำหรับพักผ่อน ร้อยละ 27.27 อันดับ 3 คือ สถานที่ให้บริการคับแคบ ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 95.48 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.52 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ ร้อยละ 57.13 รองลงมาอันดับ 2 คือ ควรจัดระบบการเข้าชมห้องปฏิบัติการ (Lab) ให้สามารถเข้าชมได้ทุกห้อง รอคิวนานมาก ต้องการให้ทำงานให้เร็วกว่านี้ และเพิ่มความครบถ้วนของการบริการให้มากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ



ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

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)	16 (10.32)	85 (54.84)	54 (34.84)	155 (100.00)	0 (0.00)	4.25	0.63	มากที่สุด	85.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (6.45)	74 (47.74)	71 (45.81)	155 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.61	มากที่สุด	87.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (9.87)	75 (49.34)	62 (40.79)	152 (100.00)	3 (1.94)	4.31	0.64	มากที่สุด	86.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (11.76)	85 (55.56)	50 (32.68)	153 (100.00)	2 (1.29)	4.21	0.64	มากที่สุด	84.20
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (0.66)	18 (11.92)	80 (52.98)	52 (34.44)	151 (100.00)	4 (2.58)	4.21	0.67	มากที่สุด	84.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (13.42)	61 (40.94)	68 (45.64)	149 (100.00)	6 (3.87)	4.32	0.70	มากที่สุด	86.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (0.66)	23 (15.03)	51 (33.33)	78 (50.98)	153 (100.00)	2 (1.29)	4.35	0.75	มากที่สุด	87.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (20.26)	62 (40.52)	60 (39.22)	153 (100.00)	2 (1.29)	4.19	0.75	มาก	83.80
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.66)	15 (9.87)	61 (40.13)	75 (49.34)	152 (100.00)	3 (1.94)	4.38	0.69	มากที่สุด	87.60
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>								<b>4.29</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.80</b>

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา คือ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	87	56.13
2. อีเมล (E-mail)	76	49.03
3. ไปรษณีย์	8	5.16
4. โทรศัพท์	119	76.77
5. โทรสาร (Fax)	11	7.10
6. ข้อความ (SMS)	7	4.52
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	19	12.26
8. ไลน์ (Line)	12	7.74
9. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ของกรมฯ เป็นต้น	6	3.87

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 76.77 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 56.13 และสะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 49.03 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	17.10
2	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	12.90
3	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	8.82
4	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	7.74
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	7.42
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	7.31
7	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	6.34
8	เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดขอนแก่น จังหวัดปทุมธานี เป็นต้น	5.91
9	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	3.98
10	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	3.33

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรมอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 11 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 17.10 รองลงมา คือ ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ 12.90 และเพิ่มการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 8.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ  
สำนักงานเลขาธิการกรม

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>1.94</b>
1. เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	1	33.33
2. ระยะเวลาในการออกไปรับรองควรมีความรวดเร็วกว่านี้	1	33.33
3. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>152</b>	<b>98.06</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรมอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ  
ร้อยละ 98.06 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 1.94 โดยเสนอแนะในเรื่องเพิ่มการเผยแพร่  
ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการออกไปรับรองควรมีความรวดเร็วกว่านี้ และระยะเวลา  
วิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### สำนักงานเลขานุการกรม

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการสำนักงานเลขานุการกรม ประกอบด้วย หน่วยงานเอกชน จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย เจ้าของกิจการ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนทั่วไป ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**  
พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนหน้าที่จะได้มีการติดต่อนั้น ไม่เคยได้รับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจนกระทั่งได้มีการติดต่อกัน โดยช่องทางการติดต่อส่วนใหญ่เป็นการประสานงานโดยมีเจ้าหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ** ส่วนใหญ่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจที่ได้มีการติดต่อกันแต่อาจจะไม่ค่อยบ่อยนัก เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความต้องการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียช่วยในการจัดประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กรมวิทยาศาสตร์บริการให้เป็นที่รู้จักในทางสาธารณะ เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ และการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการได้มีการใช้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์เข้ามาใช้ในกรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น การซื้อแบตเตอรี่สำรองไฟ และการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นสถานที่ดูงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการเข้ามาศึกษาดูงาน ซึ่งโดยภาพรวมแล้วผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ความพึงพอใจการมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ

**ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 8.67 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 1 ท่าน และ 8 คะแนน จำนวน 2 ท่าน) ในภาพรวมแล้วผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และด้วยความที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ สูง จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นทั้งต่อหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้เข้ามาติดต่อ

**ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** พบว่า ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น จุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ ความเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการบริการที่หลากหลายและเป็นประโยชน์กับประชาชนและเป็นหน่วยงานที่สามารถให้บริการประชาชนในราคาที่ไม่แพงและเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงและเป็นที่พึงของประชาชนที่ต้องการรับบริการได้

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นและพึงพอใจในกรมวิทยาศาสตร์บริการ และต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดูมีความทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย การลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความกระชับ เข้าใจขั้นตอนการประสานงานที่ง่ายของความเป็นระบบราชการ
- 2) ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมี
- 3) ปรับปรุงเรื่องของสถานที่จอดรถ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ที่อำนวยความสะดวกให้เน้นการบริการผู้เข้ามาติดต่อให้มากขึ้น

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ  
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)





แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

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 และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด 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 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. ส่วนราชการ    | <input type="radio"/> 2. รัฐวิสาหกิจ           |
| <input type="radio"/> 3. องค์กรมหาชน   | <input type="radio"/> 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| <input type="radio"/> 5. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> 6. องค์กรวิชาชีพ         |
| <input type="radio"/> 7. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> 8. อื่น ๆ.....           |

**2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอคำปรึกษา      | <input type="checkbox"/> 2. ขอข้อมูล      | <input type="checkbox"/> 3. ขอรับบริการ             |
| <input type="checkbox"/> 4. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 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)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1. 1 – 5 ครั้ง   | <input type="radio"/> 2. 6 – 10 ครั้ง     |
| <input type="radio"/> 3. 11 – 15 ครั้ง | <input type="radio"/> 4. มากกว่า 15 ครั้ง |

5. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์  2. Facebook  3. วิทยุ/โทรทัศน์  
 4. สื่อสิ่งพิมพ์  5. บุคคลแนะนำ  6. งานสัมมนา/นิทรรศการ  
 7. อื่น ๆ.....

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

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

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

#### 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

#### 3.4 ด้านการให้บริการ

.....  
.....  
.....

### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail       | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook        | <input type="checkbox"/> 8. Line         | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) 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	$\alpha$	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	$k$	คือ	จำนวนข้อ
	$s_i^2$	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ $i$
	$s_t^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถาม ชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	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

## สำนักงานเลขานุการกรม

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	12

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	49.770	25.426	.807	.968
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	49.670	24.644	.956	.965
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	49.700	24.079	.950	.964
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	49.500	25.707	.780	.969
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	49.630	25.275	.823	.968
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	49.700	26.493	.495	.977
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	49.700	24.079	.950	.964
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	49.670	24.644	.956	.965
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	49.670	24.644	.956	.965
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	49.670	24.299	.904	.966
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	49.700	25.390	.798	.968
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	49.470	25.913	.759	.969



## สำนักงานเลขานุการกรม

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	12

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	47.830	27.523	.862	.949
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	47.830	27.523	.862	.949
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	47.830	29.316	.737	.953
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	47.500	28.466	.758	.952
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	47.700	29.734	.659	.955
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	47.670	29.747	.553	.958
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	47.630	28.102	.836	.950
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	47.600	28.524	.861	.950
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	47.730	26.409	.902	.948
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	47.630	28.102	.836	.950
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	47.800	26.924	.856	.949
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	47.600	27.903	.704	.955

## สำนักงานเลขานุการกรม

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	9

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	36.270	16.616	.815	.968
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	36.100	16.162	.950	.963
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	36.100	16.162	.950	.963
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	36.270	16.616	.815	.968
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	36.270	16.616	.815	.968
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	36.070	16.340	.918	.964
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	36.170	15.385	.899	.964
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	36.300	14.079	.897	.970
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	36.070	16.340	.918	.964